

**INFORME PORMENORIZADO CUATRIMESTRAL DEL ESTADO DEL  
CONTROL INTERNO  
VIGENCIA 2016  
30 DE JUNIO DE 2016  
DECRETO 943 DE 2014**

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta por parte de su jefe de control interno, el informe pormenorizado cuatrimestral del estado de control interno de la Entidad, basándose en tres puntos centrales: Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento y el eje transversal de Información y Comunicación, acorde con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno - MECI (Decreto 943 de mayo 21 de 2014).

En el desarrollo de la evaluación a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno en el Ministerio – Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se solicitó el avance de la implementación al Grupo de Transformación Organizacional, así como los soportes respectivos, para ser revisados por parte del equipo de la Oficina de Control Interno. A continuación se detalla el análisis realizado:

**COMPONENTE: TALENTO HUMANO**

**1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos**

- a. Documento con los principios y valores de la entidad, construido participativamente:** El Grupo de Transformación Organizacional del Ministerio TIC, tras las recomendaciones realizadas en los anteriores informes cuatrimestrales del MECI, se dio a la tarea de contruir un documento ético, de forma participativa. Como soportes de la labor realizada, se aportaron los siguientes documentos: 1) Convocatoria equipo de agentes de cambio (EAC), 2) Presentación de sensibilización del EAC, 3) Taller de sensibilización del EAC, 4) Listado del EAC, 5) Resolución 453 de 2016 por la cual se crea el Comité de Ética, 6) Presentación inducción donde se incluyen principios y valores de la entidad, 7) Carta de valores Organizacionales Mintic, 8) Convocatoria Presentación encuesta diagnóstico ético y 9) Informe de resultados del diagnóstico ético.

Se han logrado importantes avances en la creación del documento de principios y valores de la entidad. Sin embargo, se considera que el producto permanece en etapa de construcción. De acuerdo al Plan de Trabajo establecido se contará con el documento Código de Ética, que da

cumplimiento al producto mínimo No. 1 en el mes de agosto de 2016.

### **Acción de mejora recomendada 1**

Se recomienda dar cumplimiento al plan de trabajo establecido, finalizando la construcción del documento en el mes de agosto.

**Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad:** Se evidenciaron avances en la construcción del documento, que debe ser aprobado y adoptado a través de un acto administrativo. De acuerdo al cronograma de trabajo establecido, se espera que la adopción del documento se realice en el mes de septiembre.

### **Acción de mejora recomendada 2**

Se recomienda que una vez se haya construido, de manera participativa, y validado el documento de principios y valores de la entidad, se apruebe a través de un acto administrativo, tal como lo indica el Manual Técnico de Implementación del MECI.

- b. Socialización de los principios y valores de la organización a todos los servidores:** Todas las etapas de la construcción del documento de principios y valores se han realizado con la participación de un equipo de agentes de cambio, que está integrado por funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la entidad. Se considera que se ha realizado una socialización inicial a través de dichos agentes de cambio. Sin embargo, hace falta realizar una socialización general a todos los servidores públicos del Ministerio TIC, una vez se cuente con el documento debidamente aprobado. El producto mínimo se encuentra en fase de construcción.

### **Acción de mejora recomendada 3**

La Oficina de Control Interno recomienda que una vez se tenga el documento con los principios y valores de la entidad, debidamente adoptado mediante acto administrativo, se realice una socialización del mismo a todos los servidores de la entidad.

## **2. Desarrollo del Talento Humano**

- a. Manual de funciones y competencias laborales:** El manual de funciones y competencias laborales fue actualizado a través de la resolución 250 del 26 de febrero de 2015. El documento se encuentra publicado en el siguiente enlace:

Enlace: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14633\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14633_documento.pdf)

- b. Plan Institucional de Formación y Capacitación (anual):** A partir de la Resolución 3174 del 10 de noviembre de 2014, se adopta el reglamento para los programas de capacitación, bienestar social, educación y estímulos.

El plan institucional de formación y capacitación vigencia 2015, se aprobó el 10 de febrero de 2015. Asimismo, el plan vigencia 2016, fue aprobado el día 9 de febrero de 2016. Se enviaron copias escaneadas a la Oficina de Control Interno. La acción queda cumplida.

- c. Programa de Inducción realizado a los servidores vinculados a la entidad:** Se cuenta con un procedimiento de inducción V 4.0, que fue aprobado el día 5 de noviembre de 2014. Las temáticas tratadas han estado enfocadas al Estado y el servidor Público, historia del Ministerio; misión, visión, funciones y estructura de la entidad; introducción al MIG (estrategia plan vive digital, arquitectura institucional y sistemas de información), cultura (principios y valores) y grupos de interés. También se tuvo en cuenta el componente ético, el modelo de gestión humana, ambiente laboral, bienestar, capacitación, comunicación, universidad corporativa y atención al ciudadano, entre otros elementos.

Se pudo verificar en el MIG la existencia del procedimiento de inducción actualizado, en el enlace:

[https://mintic.sharepoint.com/sites/mig/arquitectura/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc={6D84117A-50D1-4799-99A8-A32CA2E42F13}&file=Inducci%C3%B3n%20V4.xls&action=default](https://mintic.sharepoint.com/sites/mig/arquitectura/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc={6D84117A-50D1-4799-99A8-A32CA2E42F13}&file=Inducci%C3%B3n%20V4.xls&action=default)

Se considera que el producto mínimo presenta un estado de desarrollo completo.

- d. Programa de re-inducción en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos:** De acuerdo a lo establecido en el procedimiento GTH-TIC-PR-012 Reinducción, el proceso de reinducción se realizará en el 2017 en cumplimiento a la periodicidad allí definida. A la fecha se cuenta con el informe de reinducción 2015 presentado en el seguimiento a 31 de enero de 2016. Se considera que el producto mínimo presenta un estado de avance completo.

- e. Programa de bienestar anual:** El plan 2016 fue aprobado el día 22 de febrero de 2016, mediante acta, que fue remitida a la Oficina de Control

Interno. Se considera que el producto mínimo presenta un estado de avance completo.

- f. **Plan de incentivos anual:** Mediante resolución 3228 de 2015, se eligió al mejor servidor de cada nivel jerárquico del Mintic, acorde al plan de incentivos 2015. Asimismo, la inscripción de los proyectos de equipo de trabajo-plan de incentivos 2015 fue remitida a través de la circular no. 023 de 2015. Se considera que el producto mínimo presenta un estado de avance completo.
- g. **Procesos meritocráticos de cargos directivos:** En la revisión remitida por el grupo de transformación organizacional se menciona que los procesos meritocráticos se han surtido dando cumplimiento al Decreto No. 4567 de 2011 a todos los cargos de libre nombramiento y remoción, bajo los siguientes pasos: 1, Examen de competencias del DAFP y 2. Publicación de HV en Presidencia de la Republica.

El Grupo de Transformación Organizacional informó que durante la vigencia 2015 se vincularon 31 funcionarios, bajo la modalidad de libre nombramiento y remoción. Producto mínimo cumplido.

- h. **Mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la entidad:** En el MIG existe el procedimiento evaluación del desempeño V5. Adicionalmente, el grupo de transformación ha estado presto a dictar asesorías personalizadas a todos los funcionarios que lo requieran, en pro del cumplimiento de la acción de generar mayor compromiso por parte de los gerentes públicos en el diligenciamiento de la evaluación del desempeño. Se considera que el producto mínimo satisface los requisitos de la norma.

## COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1. Planes, Programas y Proyectos

- a. **Misión, Visión y Objetivos Institucionales adoptados y divulgados:** La misión de la entidad y los objetivos institucionales fueron adoptados mediante la resolución 828 de 2015. La visión fue construida de forma participativa con las áreas de la entidad, se presentaron propuestas generales y se construyó la visión 2014-2018 del Ministerio TIC.

El Grupo de Transformación Organizacional remitió varios soportes del tema, entre los que se encuentran: listado de asistencia al plan de trabajo de

la construcción de la visión, presentación de la metodología, propuestas de la visión (Secretaría General, Viceministerio de TI, Viceministerio General y Despacho del Ministro) y el el documento de la visión 2014 – 2018, trabajada en la planeación estratégica.

- b. Documentos que soporten la revisión sobre necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto:** Las mediciones de satisfacción de los grupos de interés recogen las necesidades de los usuarios. Se remitieron a la OCI los soportes de las necesidades de presupuesto (formulación ASPA) y la consolidación de las necesidades de MGMP (formato de solicitud y necesidades de MGMP a las áreas).

Estos documentos se pueden revisar en el siguiente link: <http://aspa.mintic.gov.co>. Se considera que el producto mínimo cumple con los parámetros establecidos por el Manual Técnico de Implementación del MECI.

- c. Planes operativos con cronogramas y responsables:** Los planes operativos de las dependencias se encuentran documentados e implementados en el aplicativo ASPA, administrado por la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales. Para la entidad, el plan operativo es el mismo plan de acción de la entidad. Producto mínimo completo.
- d. Cronogramas de los diferentes comités de trabajo:** Se evidencia que la entidad cuenta con un inventario de comités, que fue remitido como soporte a la Oficina de Control Interno. En la actualidad, la entidad tiene implementados 16 comités que son liderados por distintos despachos y dependencias de la entidad. Se considera que el producto mínimo está completo.
- e. Planes operativos con cronogramas y responsables (PAC):** Este documento se elabora anualmente y es administrado por parte de la Subdirección Financiera (Grupo de presupuesto). El PAC 2016 fue aprobado mediante resolución 071 de 2016. Producto mínimo completo.
- f. Acuerdos de gestión:** Se cuenta con un instructivo para el diligenciamiento de los acuerdos de gestión. Se envía trimestralmente correo con informe de avance y fecha de entrega y se ha evidenciado mayor compromiso por parte de los gerentes públicos. Se remite el documento GTH-TIC-IN-001 Suscripción, concertación y evaluación de Acuerdos de Gestión y el Listado de gerentes públicos con acuerdo de gestión. Producto mínimo completo.

- g. Planeación (Planes de la entidad alineados con las políticas de desarrollo administrativo):** Se evidencia que la gestión de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales en la planeación estratégica y presupuestal para la vigencia 2016, se ha realizado conforme a las políticas de desarrollo administrativo de la entidad. Asimismo, el plan de acción 2016 se encuentra publicado en el sitio web de la entidad. Se considera que el producto mínimo presenta un estado de avance completo.
- h. Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación:** La Oficina de Control Interno evidencia la existencia de las fichas en el ASPA. Cada indicador tiene su ficha técnica y fue revisado y validado por los líderes en el subcomité de arquitectura institucional componente procesos. Existen diferentes tipos de indicadores en la entidad, unos enfocados en la medición de procesos y otros enfocados en la evaluación de la gestión. Producto mínimo completo.
- i. Procesos de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas:** Cada proceso, dentro de las carpetas de mejora, registra las acciones a que haya lugar por cuenta del seguimiento a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos. Esto ha sido verificado por parte de la Oficina de Control Interno en las múltiples revisiones de las carpetas de mejora, realizadas durante las vigencias 2015 y 2016.

Por otra parte, anualmente el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realiza una encuesta de satisfacción del portafolio de servicios ofrecidos a los grupos de interés, así como la medición de los momentos de verdad mediante el Administrador de Turnos (DIGITURNO), que es dirigida por la Subdirección Administrativa.

En cuanto a los Estudios de Monitoreo de Empresas, Ciudadanos y Entidades y las Encuestas de Satisfacción a usuarios de los servicios GEL, la Dirección de Gobierno en Línea cuenta con un repositorio documental en el Share Point, en donde permanecen los resultados de las mediciones y los seguimientos a las políticas, así como la formulación de políticas TIC, entre otros temas.

Como se aprecia, existen varios mecanismos para medir la satisfacción del cliente y partes interesadas, de manera particular para cada proceso y de manera general para toda la entidad. Se considera que el producto mínimo presenta un estado de desarrollo completo.

## 2. Modelo de Operación por procesos

- a. **Caracterizaciones de proceso elaboradas y divulgadas a todos los funcionarios de la entidad:** La Oficina de Control Interno verificó que las cadenas de valor y cartas descriptivas de los procesos se encuentran publicadas en el sitio del MIG en la intranet del Ministerio. Además la caracterización es dinámica, así que ante cualquier ajuste de la normatividad o de la estructura organizacional, se llevan a cabo cambios y actualizaciones de las caracterizaciones, con el apoyo de los líderes y gestores de cada proceso. La entidad cuenta con 22 procesos, con su respectiva caracterización aprobada y divulgada. Producto mínimo completo.
- b. **Mapa de procesos:** La entidad cuenta con un mapa de procesos debidamente estructurado, que contempla procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. El mapa de macroprocesos es ajustado y actualizado, a partir de los cambios requeridos.

La Oficina de Control Interno considera que el mapa de macroprocesos está debidamente documentado y divulgado en el Modelo Integrado de Gestión. Producto mínimo completo.

- c. **Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente:** Las carpetas de mejora por proceso contienen los indicadores de gestión, para llevar a cabo las mediciones de eficacia, eficiencia y efectividad. Producto completo.
- d. **Actas de reuniones u otro soporte para revisiones o ajustes a los procesos:** La revisión y ajustes de procesos se ha realizado en el marco del subcomité de arquitectura institucional – componente procesos.

De manera paralela, la Oficina de Control Interno ha llevado a cabo asesorías en materia de construcción de procesos, como parte de su rol de asesoría y acompañamiento. Producto mínimo completo.

- e. **Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos:** en el Modelo Integrado de Gestión se encuentra la documentación por proceso, incluyendo los procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades desarrolladas. Los documentos son actualizados de manera permanente. Producto mínimo completo.
- f. **Actas u otro documento que soporte la divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios:** Existen listados de asistencia

de asesoría de los Líderes y Gestores de procesos, que son administrados por el Grupo de Transformación Organizacional. Además todos los procedimientos están cargados en el Modelo Integrado de Gestión, que es de acceso libre para funcionarios y contratistas de la entidad. El soporte de estas actas fue enviado a la Oficina de Control Interno. Producto mínimo completo.

- g. Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles:** En el Modelo Integrado de Gestión se encuentra la documentación por procesos (carpetas de mejora) en donde se detallan los controles y las frecuencias de seguimiento. Se considera que el producto mínimo presenta un nivel de avance completo.

### 3. Estructura Organizacional

- a. Evidencias que soporten la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad:** El Grupo de Transformación Organizacional aportó las listas de asistencia a las reinducciones realizadas, el procedimiento de inducción V 4.0 y los informes de reinducción 2015.

Asimismo, se han llevado a cabo actividades de apropiación del modelo integrado de gestión y de sensibilización a los funcionarios y contratistas en durante la vigencia 2016. Producto mínimo completo.

- b. Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos:** La reestructuración de la entidad se formalizó por medio del Decreto 2618 de 2012 y la resolución 787 de 2014, dio lugar a la creación de los grupos internos de trabajo de la entidad. Tanto la resolución como el Decreto, han sido tenidas en cuenta en el desarrollo del mapa de macroprocesos y en el diseño transversal de todos los procesos de la entidad. Este desarrollo inició en el año 2011 y se perfeccionó durante el año 2015. Se considera que el producto mínimo presenta un nivel completo de avance.

### 4. Indicadores de gestión

- a. Fichas de indicadores donde se registra y hace seguimiento a la gestión:** Las fichas de indicadores se encuentran disponibles en el aplicativo ASPA, que es administrado por la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales y al cual se puede ingresar en el siguiente link: <http://aspa.mintic.gov.co>. A través del aplicativo se hace seguimiento a la



gestión de todas las dependencias del Ministerio de TIC. Producto mínimo completo.

- b. Seguimiento de los indicadores:** La carpeta de mejora es el instrumento mediante el cual todos los gestores y líderes de proceso hacen seguimiento y documentación de sus indicadores de proceso. Los indicadores de gestión son alimentados a través de la herramienta ASPA, administrada por la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.

El reporte de indicadores, el seguimiento de acciones de mejora y demás fuentes de mejora, son insumos de seguimiento relacionados a los compromisos adquiridos por los gerentes públicos en los acuerdos de gestión, los cuales son revisados trimestralmente. Producto mínimo completo.

- c. Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores:** Se llevó a cabo una labor de formulación de indicadores, haciendo énfasis en la disminución de indicadores de eficacia y el aumento de indicadores de eficiencia y efectividad. Anteriormente se hacía mucho énfasis en la ejecución, pero no en la medición de los impactos respectivos. El examen de la pertinencia se lleva a cabo en el comité de arquitectura institucional – componente procesos y en las actividades de auditoría y evaluación, llevadas a cabo por la Oficina de Control Interno. Producto mínimo completo.

## 5. Políticas de operación

- a. Documento que contiene las políticas de operación:** El grupo de Transformación Organizacional, reportó que todos los procesos de la entidad han incluido políticas de operación en sus cartas descriptivas. Producto mínimo completo.
- b. Actas u otro documento que soporte la adopción y divulgación de las políticas de operación a todos los funcionarios:** La actualización de las políticas se llevó a cabo con el apoyo de los gestores y líderes de los procesos. Las políticas están incluidas en las cartas descriptivas de los procesos, que están disponibles en el Modelo Integrado de Gestión – MIG, que es de libre acceso a todos los funcionarios y contratistas de la entidad. Se anexó acta de reunión del Comité de Arquitectura Institucional, en el que se adopta el protocolo de grupos de comité primario. Producto mínimo completo.

## COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

### 1. Administración de Riesgos

- a. **Definición desde la Alta Dirección de la política de Administración del Riesgo, donde se incluya la metodología a utilizar para su desarrollo:** De acuerdo a entrevista realizada al Grupo de Transformación Organizacional, la Política de Administración de Riesgos institucional se encuentra aún en actualización. Se planea alinearla a la Guía de Gestión de Riesgos de Corrupción, e incluirle un capítulo relativo a la Gestión de Riesgos en proyectos de acuerdo a las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, se planea contar con la Política aprobada en el mes de julio. Producto mínimo en Proceso.

#### Acción de mejora recomendada 4

El Grupo de Transformación Organizacional está liderando la actualización de la política de administración de riesgos, acorde a la actualización de las guías de administración de riesgos de gestión y de riesgos de corrupción. Se encuentra en la fase final, pero aún no se ha aprobado formalmente. Se recomienda que una vez se cuente con el documento revisado y aprobado, se proceda a realizar su publicación en el Modelo Integrado de Gestión de la entidad.

- b. **Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad:** Con respecto a la identificación de riesgos por proceso, todos los mapas de procesos se encuentran ajustados a la Guía de Administración de Gestión de Riesgos y Guía de Gestión de Riesgos de Corrupción vigentes, con excepción de dos procesos: Comunicación Estratégica y Gestión Jurídica, que a pesar de tener carpeta de mejora versión 2016 aún conservan en la misma pestaña los riesgos de Gestión y de Corrupción, y Vigilancia y Control que aún no tiene publicada la carpeta de mejora de 2016. De esta forma la actualización alcanza el 86%, por lo cual el producto mínimo se encuentra en proceso.

#### Acción de mejora recomendada 5

Se recomienda finalizar con la construcción de las carpetas de mejora de los 3 procesos mencionados: Comunicación Estratégica, Gestión Jurídica y

Vigilancia y Control, con el fin de concluir la implementación del producto mínimo.

- c. **Mapa Institucional de Riesgos:** El mapa institucional de riesgos se deriva de la identificación de riesgos. Teniendo en cuenta que 3 procesos aún no han llevado a cabo la actualización de sus mapas, no se considera que el producto mínimo esté al 100%. Se mantiene en fase de construcción.

### Acción de mejora recomendada 6

Una vez estén actualizados los riesgos de todos los procesos de la entidad, se sugiere consolidar y actualizar el mapa de riesgos institucional, para realizar la respectiva publicación en el Modelo Integrado de Gestión MIG.

- d. **Actas u otro documento que soporte la divulgación de los mapas de riesgos y la política de administración del riesgo a todos los funcionarios de la entidad:** El soporte de la divulgación es el conjunto de listados de asistencia de asesoría a los gestores y líderes de procesos y los listados de Asistencia al Subcomité de Arquitectura Componente Procesos. La socialización se realizó a través del Modelo Integrado de Gestión, que es de libre acceso para funcionarios y contratistas de la entidad. Se considera que la entidad cumple con este producto mínimo.
- e. **Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos:** Los listados de asistencia se encuentran en el archivo documental del Grupo Transformación Organizacional. Los informes de auditoría se encuentran publicados en el sitio del MIG en la dimensión "Seguimiento y Control".

De igual forma, la Oficina de Control Interno lleva a cabo seguimientos a los controles, durante el desarrollo de las auditorías a cada uno de los procesos de la entidad y durante el primer semestre de 2016, se culminó una auditoría a los riesgos y controles de la entidad. Producto mínimo completo.

## 2. Identificación del Riesgo

- a. **Identificación de los factores internos y externos de riesgo:** La actualización en la identificación de factores internos y externos de riesgo, acorde a las nuevas metodologías de gestión de riesgos por procesos y riesgos de corrupción, presentan un avance del 86%. Está pendiente la

identificación de factores de los procesos Comunicación Estratégica, Gestión Jurídica y Vigilancia y Control.

### **Acción de mejora recomendada 7**

Se recomienda actualizar los factores internos y externos de los riesgos, relacionados a los procesos Comunicación Estratégica, Gestión Jurídica y Vigilancia y Control.

## **3. Análisis y valoración del riesgo**

- a. Análisis del Riesgo – Evaluación de controles existentes – Valoración del riesgo - Controles:** La Oficina de Control Interno lleva a cabo seguimientos permanentes de las carpetas de mejora, en donde se evalúan los riesgos y los controles implementados para mitigarlos. De igual forma, en el desarrollo de las auditorías de gestión se verifica la efectividad de los controles implementados.

Actualmente 19 de los 22 procesos están actualizados, de acuerdo los parámetros de las nuevas guías de administración de riesgos de gestión y de administración de riesgos de corrupción. Hace falta actualizar la información de riesgos de los procesos Comunicación Estratégica, Gestión Jurídica y Vigilancia y Control. Producto mínimo en fase de actualización.

### **Acción de mejora recomendada 8**

Se sugiere al Grupo de Transformación Organizacional apoyar a los 3 procesos mencionados en el ajuste de sus mapas de riesgos, para dar cumplimiento a los productos mínimos de Análisis del riesgo, evaluación de controles existentes, valoración del riesgo y controles.

## **COMPONENTE: AUTOEVALUACIÓN**

### **1. Autoevaluación del Control y Gestión**

- a. Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación:** Se desplegó la estrategia dentro de los Grupos de Comité Primario en toda la entidad sobre los aspectos a tener en cuenta para llevar a cabo estas sesiones, de acuerdo con las dimensiones del Modelo Integrado de Gestión. Las actas de comité primario están disponibles para

ser consultadas en el Modelo Integrado de Gestión. Se considera que el producto mínimo está plenamente desarrollado

- b. Herramientas de autoevaluación:** Existen tres herramientas diferentes para realizar la autoevaluación de los procesos. La primera es el conjunto de carpetas de mejora por proceso, administradas por los líderes de procesos y sus gestores, que presentan información sobre la gestión de indicadores, análisis de riesgos, control de producto, gestión de las PQRSD y seguimiento a las acciones pendientes. La segunda herramienta es el ASPA que consolida los avances en el plan de acción de cada vigencia. Finalmente, la tercera herramienta es el conjunto de informes de ejecución presupuestal que presentan los datos para el control de la gestión. Producto mínimo completo.

## 2. Autoevaluación Institucional

- a. Documentos soporte sobre aplicación de encuestas de autoevaluación de los procesos:** Los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión de TI evalúan la gestión realizada por medio de una encuesta en línea. A su vez, la Oficina de Control Interno evalúa la gestión frente a los ejercicios de auditoría que lleva a cabo mediante encuestas de satisfacción.

Adicionalmente, se remitió el enlace de una Encuesta interna Proceso de Comunicación Estratégica, que se encuentra disponible en <http://www.vivedigital.gov.co/prensa/encuesta.php>. El producto mínimo está totalmente implementado.

- b. Documentos soporte sobre realización de talleres de autoevaluación:** Dentro de la asesoría que brinda el Grupo de Transformación Organizacional existe la revisión de la estructura y el reporte de información para las carpetas de mejora. Los soportes de este tema son las listas de asistencia a las asesorías brindadas por el grupo en mención. El soporte fue evidenciado por parte de la Oficina de Control Interno. Producto mínimo completo.
- c. Informes u otros soportes de informes de autoevaluación realizados:** Por medio de los Grupos Comité Primario el líder de cada proceso realiza un análisis su gestión. La evidencia son las actas de comité primario, disponibles para consulta en línea. Producto mínimo implementado.
- d. Informes sobre análisis de los indicadores por proceso:** La evidencia se encuentra en las hojas de vida de los indicadores contenidas en las carpetas

de mejora por proceso. Las carpetas son revisadas de manera constante por parte de la Oficina de Control Interno y los indicadores son actualizados regularmente, por parte de las áreas responsables. De igual forma el Grupo de Transformación Organizacional verifica la actualización de los indicadores y hace llamados de atención a los procesos que presentan retrasos en los reportes de información requeridos.

En el marco del Comité MIG, se presentan los resultados del desempeño de los procesos. Se considera que el producto mínimo está plenamente desarrollado.

- e. **Informes de gestión por procesos:** El ministerio realiza anualmente ejercicios de auditoría interna de calidad, en donde se evalúan todos los procesos de la entidad. Durante el mes de octubre de 2015 se llevó a cabo la auditoría interna de calidad, como mecanismo de preparación para la auditoría externa de recertificación del Sistema de Calidad de la entidad, que se desarrolló en el mes de noviembre del año 2015. Los informes están archivados en la Oficina de Control Interno. Se considera que el producto mínimo cumple con los requisitos de la norma.

## COMPONENTE: AUDITORÍA INTERNA

### 1. Auditoría Interna:

- a. **Informes pormenorizados de la vigencia:** Los informes pormenorizados cuatrimestrales sobre el estado del Sistema de Control Interno se han presentado y publicado, de acuerdo a las fechas establecidas. La Oficina de Control Interno lleva a cabo la publicación de los informes, que están disponibles en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6170.html>. Producto mínimo completo.
- b. **Resultados Informe Ejecutivo Anual realizado ante el DAFP:** Los resultados del informe ejecutivo anual, realizado ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, están disponibles en el enlace:

<http://mecicalidad.funcionpublica.gov.co/Encuesta2015/puntaje.aspx>

En la evaluación de la vigencia 2015 se obtuvo un indicador de madurez del 87,1% en la implementación del MECI, correspondiente a un nivel satisfactorio. Producto mínimo completo.

- c. **Procedimiento para auditoría interna:** El procedimiento de auditorías internas se encuentra publicado en el sitio del Modelo Integrado de Gestión, en el proceso de Evaluación y apoyo al control de la gestión. Producto mínimo completo.
- d. **Programa Anual de Auditorías aprobado:** El programa anual de auditorías internas vigencia 2016 fue aprobado y socializado a través del Comité de Control Interno del Ministerio TIC. El documento se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6170.html>. Producto mínimo completo.
- e. **Informes de auditorías realizadas:** Los informes de auditorías internas fueron socializados y remitidos a todas las áreas interesadas. Los informes se encuentran escaneados y en archivo físico en la Oficina de Control Interno. Se viene dando cumplimiento al programa anual de auditorías vigencia 2016. Producto mínimo completo.
- f. **Informes de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento:** Los informes de seguimiento a los planes de mejoramiento, realizados por parte de la Oficina de Control Interno, están cargados en la página web de la entidad y son remitidos a la Contraloría General de la República, a través de la plataforma SIRECI, con una periodicidad semestral. El seguimiento a los planes de mejoramiento internos y externos se realiza mensualmente y están designadas las personas que se encargan de los mismos. Producto mínimo completo.
- g. **Evaluación Anual a la Gestión y Resultados de la Entidad:** Dentro del rol de evaluación y seguimiento de la Oficina de Control Interno del MINTIC, todos los años se realiza la evaluación anual de la gestión de cada dependencia de la entidad, como insumo para la calificación de los funcionarios.

En la página web del MINTIC se encuentra disponible la evaluación de la gestión y resultados por dependencias, correspondiente a la vigencia 2015. Esta evaluación fue presentada al final de mes de febrero de 2016. Producto mínimo implementado.

## COMPONENTE: PLAN DE MEJORAMIENTO

### 1. Plan de mejoramiento

- a. **Herramienta de evaluación definida para la elaboración del plan de mejoramiento:** Las carpetas de mejora contienen la metodología para la construcción de los planes de mejoramiento, de acuerdo a lineamientos del DAFP y de la Contraloría General de la República.

Existe un formato para la generación de acciones de mejora que está publicado en el sitio del Modelo Integrado de Gestión. Producto mínimo implementado.

- b. **Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento:** En el caso del plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República, las áreas reportan de manera mensual los avances obtenidos en el plan de mejoramiento suscrito. La Oficina de Control Interno administra los soportes enviados por las áreas en carpetas físicas y digitales.

Adicionalmente, existe una herramienta en las carpetas de mejora en las que se hace seguimiento a todas las acciones de mejora identificadas, de planes de mejoramiento internos y externos. Los gestores reportan los avances de seguimiento en las carpetas de mejora de su proceso. El cierre de las acciones es realizado por parte de la Oficina de Control Interno, una vez se cuenta con el soporte de cumplimiento de la acción planteada. La trazabilidad de este seguimiento se tiene soportada en el archivo físico y digital de la la Oficina de Control Interno. Producto mínimo completo.

- c. **Plan de Mejoramiento Individual:** Se aplicó la metodología 360° de competencias comportamentales a 136 servidores de carrera y libre nombramiento y remoción. Existe un formato de plan de mejoramiento individual, un ejemplo del resultado como prueba piloto del ejercicio y el listado de los servidores con plan de mejoramiento individual suscrito. Se considera que el producto mínimo cumple con los parámetros establecidos por el Manual Técnico de Implementación del MECI.



## COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 1. Información y comunicación externa:

- a. **Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía:** El Ministerio cuenta con diferentes mecanismos de recepción, registro y atención de PQRSD entre ellos redes sociales (twitter, facebook, pagina web, punto presencial, línea gratuita de cobertura nacional y fax)
- i. Twitter: [https://twitter.com/MinTIC\\_responde](https://twitter.com/MinTIC_responde)
  - ii. Facebook: [https://twitter.com/MinTIC\\_responde](https://twitter.com/MinTIC_responde)
  - iii. Página Web: [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)
  - iv. Línea Gratuita: 018000914014
  - v. Punto presencial: Edificio Murillo Toro Cr 8 entre calles 12 y 13
  - vi. Conmutador: 3443460

La entidad cuenta con diversos canales de atención y se considera que el producto cumple con los requisitos establecidos.

- b. **Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad:** La página web del Ministerio TIC tiene información sobre programas, proyectos, iniciativas, y otros temas; además a través de los canales que tiene dispuestos para atención de sus grupos de interés se difunde la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de forma clara y completa a sus grupos de interés. Producto mínimo implementado
- c. **Publicación en página web de la información relacionada con la planeación institucional:** En la página web de la entidad se encuentran cargados los siguientes documentos: Plan Acción institucional, Plan Estratégico, y Listado de Proyectos de Inversión. Producto mínimo completo.
- d. **Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos:** En la página web del ministerio se tienen disponibles todos los formularios requeridos para los trámites de los ciudadanos. Con la implementación de la Ventanilla Única de Trámites – VUTIC se ha facilitado el acceso, por parte de la ciudadanía, a todo el portafolio de servicios y trámites ofrecidos por el Ministerio de TIC. El

acceso a la Ventanilla Única de Trámites y Servicios del Mintic se puede hacer a través del siguiente enlace:

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html>. Producto mínimo implementado.

- e. **Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas:** Tras las recomendaciones realizadas en revisiones anteriores, se logró evidenciar que se encuentra publicado en la página web de la Entidad el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016. El Plan cuenta con 5 componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

De acuerdo al citado documento, el objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Ministerio consiste en: “Aumentar la percepción positiva sobre el cumplimiento, relevancia y pertinencia del proceso de rendición de cuentas de MinTIC en los ciudadanos que pertenecen a los grupos de interés identificados en esta misma entidad”.

La estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2016 del Ministerio abarca los tres ejes de i) acciones de diálogo con los ciudadanos ii) acciones de incentivos para la participación y iii) acciones para evaluar la estrategia de rendición de cuentas, como hace constar el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante el Informe de Revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio, recibido el 13 de mayo de 2016 bajo el radicado No. 743073. Se considera que el producto mínimo está completo.

- f. **Actas u otros documentos que soporten la realización de procesos de rendición de cuentas:** En el espacio de rendición de cuentas, la entidad publica la presentación y los espacios de participación hacia sus grupos de interés. La rendición de cuentas en la vigencia 2015 se realizó el 18 de noviembre de 2015. Producto mínimo implementado.
- g. **Publicación en página web de los resultados de la última rendición de cuentas realizada:** En la página web de la entidad se encuentran publicados videos y fotografías del evento realizado, que pueden visualizarse en el siguiente enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6540.html>. Producto mínimo implementado.

**h. Actas u otros documentos que evidencien la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía (diferente a la rendición de cuentas):**

De acuerdo con la información remitida por parte del grupo de transformación organizacional existen varios mecanismos de contacto con la ciudadanía, diferentes a la rendición de cuentas.

- i. Las mediciones de satisfacción a los grupos de interés requieren del contacto con ciudadanía en general para la valoración de los servicios prestados por las dependencias misionales teniendo en cuenta los proyectos dirigidos a la ciudadanía en general
- ii. En la página web de la entidad se publican los procesos de selección objetiva vigentes y se pone a consideración de la ciudadanía la participación en el proceso.
- iii. Entregas de Kioskos y puntos Vive Digital. Se cuenta con videos, fotografías y notas de página web, publicadas en el siguiente enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6739.html>.
- iv. La Dirección de Conectividad mantiene contacto con la comunidad, y en general con sus diferentes públicos a través de varios canales, dentro de los cuales se destaca la respuesta escrita a solicitudes de información allegadas a la Dirección.  
A través de este contacto se atienden múltiples requerimientos relacionados con las iniciativas de telecomunicaciones sociales.
- v. Alternativamente, en la página web de la entidad se tienen publicados el documento del Plan Vive Digital, el Manual de Calidad y el Plan de Acción de la entidad (contenido en el aplicativo ASPA).}
- vi. Plataforma tecnológica de participación y divulgación, a través de la cual miembros del sector público y privado, la academia, y la comunidad en general, pueden consultar y comentar la información de los proyectos de la Dirección de Estándares y Arquitectura de TI
- vii. Eventos de oferta regional (registro de asistencia)
- viii. Reuniones en región (actas de gestores)
- ix. Participación en eventos organizados en entes territoriales (informe de comisión)
- x. Eventos de instituciones del orden nacional (informes de comisión)
- xi. Oficios (respuestas a solicitudes de ciudadanos, recibidas por PACO y/o canales virtuales).
- xii. Finalmente la Dirección de Políticas y Desarrollo de TI documentó mediante una carpeta virtual y física las actas de asistencia y fotografías que evidencian el contacto con los diferentes grupos de interés.

La Oficina de Control Interno considera que existen múltiples canales de contacto con la ciudadanía, diferentes a la rendición de cuentas. Producto mínimo completo.

## 2. Información y Comunicación Interna:

- a. **Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios:** existen diferentes mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes por parte de los funcionarios. En el sitio del MIG existe una opción para que los funcionarios dejen sus comentarios y sugerencias para la mejora de la gestión institucional dentro del Ministerio, denominado "Buzón de ideas para la innovación".

A través del aplicativo AlfaNet se implementó un buzón de sugerencias al que se accede mediante el siguiente enlace:

<http://eucalipto/AlfaNetPrePro/AlfaNetInicio/InicioLogin/LoginIniciar.aspx>.

En general se considera que existen varios mecanismos para recibir sugerencias de los funcionarios. Producto mínimo implementado.

- b. **Tablas de Retención Documental:** Mediante la Resolución 2764 del 16 de octubre de 2014, se realizó la aprobación de las tablas de retención documental (TRD) del Ministerio, sin embargo con la expedición de la Resolución 787 del 22 de abril de 2014, Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones, se genera un cambio relevante que afecta el trabajo previamente realizado, por este motivo se elevó la consulta al Archivo General de la Nación, quien conceptuó que no era adecuado remitir información obsoleta, a través del comunicado No. 2-2016-03866 que concluye "Teniendo en cuenta lo expuesto, en el caso de la consulta si la Resolución 787 de 2014 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones únicamente creó grupos dependientes de la estructura establecida en el Decreto 2618 de 2012, fue consecuente la decisión de no remitir para convalidación las TRD de la entidad hasta realizar una actualización que incluyera los más recientes cambios. De lo contrario, si la Resolución enunciada hizo modificaciones de fondo, como supresión o fusión de dependencias o redistribución de funciones, la entidad deberá presentar para convalidación ambas actualizaciones, es decir, una que cobije la producción documental generada en el periodo 2012 a 2014 y otra para la documentación

producida entre 2014 hasta la fecha en que se produzca un cambio que motive otra actualización (ver artículo 14 Acuerdo No. 004 de 2013)”.

De esta forma, a la fecha de emisión del presente informe se han ejecutado las reuniones de actualización y recopilación de información para la construcción de las Tablas de Retención Documental con las 72 dependencias del Ministerio.

Se encuentran en fase de compilación las Tablas de Retención Documental del Ministerio, que posteriormente deben ser revisadas y aprobadas en Comité de Arquitectura, Comité MIG y aprobadas a través de acto administrativo antes de ser remitidas al AGN, razón por la cual el producto mínimo se encuentra aún en proceso

### **Acción de mejora recomendada 9**

Una vez se hayan cumplido las revisiones del Comité de Arquitectura Institucional y del Comité MIG, y se gestione la adopción de las tablas mediante acto administrativo, se recomienda que se inicie la aplicación en todas las dependencias y grupos de trabajo de la entidad, dando cumplimiento a la Ley 594 de 2000.

- c. Fuentes internas de información: Manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados:** El sitio del MIG en la intranet contiene la documentación aprobada de los procesos. Dentro de esta documentación se tiene cadenas de valor, cartas descriptivas, mapas relacionales, procedimientos, manuales, formatos y demás documentos propios de cada proceso. Producto mínimo completo.
- d. Política y Plan de Comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios:** La entidad cuenta con una política de comunicaciones, a partir de las políticas de operación del proceso Comunicación Estratégica. Asimismo, se tiene un plan de comunicaciones que abarca la comunicación interna, externa y digital. Se considera que el producto mínimo está debidamente implementado.
- e. Matriz de responsabilidades:** Existen varios documentos publicados en el Modelo Integrado de Gestión MIG, que sintetizan las responsabilidades en materia de comunicaciones en la entidad. Los documentos publicados son Estrategia de comunicación externa Mintic, Estrategia comunicación digital y Estrategia comunicación interna Mintic. Dichos documentos se pueden visualizar a través del siguiente enlace:

[https://mintic.sharepoint.com/sites/mig/arquitectura/Paginas/com\\_est.aspx](https://mintic.sharepoint.com/sites/mig/arquitectura/Paginas/com_est.aspx).

Se considera que el producto mínimo cumple con los requisitos establecidos en el Manual Técnico de Implementación del MECI.

### 3. Sistemas de Información y Comunicación

- a. **Sistema de información para el proceso documental institucional:** La gestión documental del Ministerio se encuentra soportada en ALFANET (registro y radicación) y en ZAFIRO, para consulta de información. El grupo de fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, de acuerdo con el cronograma, ha realizado capacitaciones acerca del Sistema de Gestión Documental a las áreas del Ministerio TIC. Producto mínimo implementado.
- b. **Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos:** La atención a las PQRSD se encuentra soportada en el ALFANET (registro), que es utilizada por los funcionarios y contratistas de la entidad. Producto mínimo implementado.
- c. **Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros:** El sistema SIIF Nación, es un sistema de Información del Estado administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El aplicativo local SEVEN, registra la información de recaudo. La alineación no es posible debido que el sistema oficial es el SIIF Nación y solo hasta que se cree el módulo se continuará usando SEVEN. Se cumple con los requisitos de la norma. El sistema de nómina se maneja a través de KACTUS, que cuenta con un manual de usuario. Adicionalmente, la entidad tiene un inventario de 29 sistemas de información diferentes para manejar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros. Producto mínimo implementado.
- d. **Página web:** La página web de la entidad se encuentra disponible y es actualizada de manera permanente. Se accede a través de la dirección [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co). Producto mínimo implementado.
- e. **Punto de atención al usuario:** Se encuentra implementado y operando en el primer piso del edificio Murillo Toro. Se maneja atención a usuarios internos y externos. Producto mínimo implementado.

f. **Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales):** La entidad tiene presencia en distintas redes sociales como facebook, twitter y google+, adicionalmente se tiene la intranet como medio de comunicación externo.

- i. **Intranet**
- ii. <https://www.facebook.com/MinisterioTIC.Colombia>
- iii. [https://twitter.com/Ministerio\\_TIC](https://twitter.com/Ministerio_TIC)
- iv. <https://plus.google.com/102625634671367505250/>

## CONCLUSIONES

En general el Sistema de Control Interno implementado en la entidad, presenta el siguiente grado de avance, de acuerdo al estado de implementación de sus productos mínimos. Es importante anotar que cada producto mínimo se considera completo cuando satisfaga los parámetros establecidos en el Manual Técnico de Implementación del MECI 2014.

Componente	Productos mínimos requeridos	No existe	En proceso	Completo (evaluado)	% de Implementación
Talento Humano	11	0	3	8	72,7%
Direccionamiento Estratégico	23	0	0	23	100,0%
Administración del riesgo	10	0	8	2	20,0%
Autoevaluación	7	0	0	7	100,0%
Auditoría interna	7	0	0	7	100,0%
Plan de mejoramiento	3	0	0	3	100,0%
Información y comunicación	19	0	1	18	94,7%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>68</b>	<b>86%</b>

Como se puede evidenciar, del total de 80 productos mínimos requeridos por el MECI, 68 se encuentran completos y evaluados, que corresponden a un grado de implementación del **86%**.

De igual manera, se hace salvedad frente al alcance del presente informe, dado que el mismo emite resultados frente al cumplimiento en el proceso de implementación de unos productos mínimos incluidos en el Modelo Estándar de Control Interno del

Departamento Administrativo de la Función Pública, mas no hace referencia a la efectividad del sistema de control interno implementado por la entidad.

De igual manera, la circular externa no. 003 del 2 de febrero de 2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de fortalecer la evaluación de los sistemas de control interno de las entidades públicas incorporó varias temáticas adicionales a la gestión de control interno, entre las que se incluye: control interno contable, gestión documental, resultados de la gestión institucional, efectos del nombramiento de jefes de control interno, gestión del talento humano, gerencia pública y cumplimiento de Ley de Cuotas.

En ese orden de ideas, el grado de desarrollo de implementación de los productos mínimos establecidos en el Manual Técnico de Implementación del MECI (86% de acuerdo al presente informe), difiere un poco frente al grado de madurez del sistema alcanzado, a través de la evaluación del Departamento Administrativo de la Función Pública, presentada el 29 de febrero de 2016, que arrojó un nivel de madurez del 87,1%.

## **RECOMENDACIONES**

Es importante que el Grupo de Transformación Organizacional lidere la finalización del proceso de actualización de riesgos de 3 de los 22 procesos de la entidad, para alcanzar un grado total de armonización con las nuevas guías de riesgos. Asimismo, se recomienda tener en cuenta las recomendaciones efectuadas en las auditorías de riesgos desarrolladas en el primer semestre del año 2016.

La construcción del documento de principios y valores de la entidad se ha venido ejecutando de acuerdo al cronograma establecido. Se recomienda que una vez construido, se adopte a través de acto administrativo y se realice la socialización pertinente a todos los servidores públicos del Ministerio TIC.

Es importante dar agilidad a la actualización de las Tablas de Retención Documental, previendo la materialización de hallazgos por parte del Archivo General de la Nación, en el desarrollo de sus auditorías a la gestión del archivo central del Ministerio TIC.

En resumen, el Sistema de Control Interno de la entidad presenta un importante grado de madurez, se ha realizado una labor conjunta en todas las dependencias de la entidad. Los productos mínimos se están cumpliendo en su gran mayoría, pero deben finalizarse la implementación definitiva de 12 de los 80 productos mínimos que contempla el sistema. La Oficina de Control Interno está disponible para brindar toda la asesoría pertinente, con el fin de satisfacer los requerimientos consignados en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI.



Como recomendación final, se solicita al Grupo de Transformación Organizacional liderar la construcción de un plan de mejoramiento específico, en el que las áreas pertinentes se hagan responsables de las 9 acciones de mejora recomendadas en el presente informe.

ORIGINAL FIRMADO

**ELIZABETH BLANDÓN BERMÚDEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno