

**INFORME PORMENORIZADO CUATRIMESTRAL DEL ESTADO DEL CONTROL  
INTERNO  
1 DE JULIO A 31 DE OCTUBRE DE 2017  
DECRETO 943 DE 2014**

El Ministerio y Fondo 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 la Oficina de Control Interno, el informe pormenorizado cuatrimestral del estado de control interno de la Entidad, basándose en los módulos de 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 reporte de avance de la implementación del Modelo al Grupo de Transformación Organizacional, así como los soportes respectivos de las acciones ejecutadas de los planes de acción previos, para ser verificados.

En caso de no haberse culminado el plan de acción, se mantiene la observación del periodo anterior, numerándose y resaltándose en negrilla las correspondientes al presente periodo de acuerdo al consecutivo anual, por lo cual se puede observar numeración discontinua en las acciones recomendadas.

A continuación, se detalla el estado alcanzado por cada uno de los componentes.

**MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

**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 de la entidad, llevó a cabo la construcción del Código de ética durante la vigencia anterior, de forma

participativa a través del Comité de ética creado mediante la resolución 453 de 2016, la designación de agentes de cambio en representación de todas las dependencias y la participación abierta a todos los funcionarios de la Entidad.

El documento especifica los Principios y Valores, que buscan orientar las actuaciones de los servidores.

**b. Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad**

Mediante la resolución 2653, expedida el 12 de diciembre de 2016, “por la cual se adopta el Código de Ética del Ministerio / Fondo de Tecnologías de Información y las Comunicaciones”, se adopta el conjunto de Principios y Valores descritos en el numeral anterior, como elemento fundamental que define la cultura organizacional y guía la conducta de sus servidores y contratistas. La resolución se encuentra firmada por el Ministro David Luna Sánchez.

En el periodo correspondiente al presente informe se realizó el Festicvalito, durante el cual se realizó una ambientación basada en los Principios y Valores del código de ética, así como los talleres de entrenamiento en compromisos éticos para el equipo de agentes de cambio de la Entidad, de acuerdo al cronograma para la implementación de las etapas del Modelo de Gestión Ética de USAID presentado previamente.

Como avance a la Acción de mejora recomendada No. 1 correspondiente al informe de cuatrimestre I de 2017, y No. 19 del informe anterior, se encuentra el establecimiento del cronograma para la implementación de las etapas del Modelo de Gestión Ética de USAID, sin embargo no incluye el código de Buen Gobierno, Políticas Éticas de la Alta Dirección y la definición del Plan de mejoramiento de acuerdo al Diagnóstico ético. Se mantiene la observación hasta culminar el plan de acción aprobado.

El Grupo de Transformación Organizacional elevó una consulta al DAFP mediante el registro No. 1081588, con respecto a la continuación de las actividades de divulgación y sensibilización del código de ética y la necesidad de realizar ajustes o su reemplazo con ocasión de la expedición del código de integridad, frente a lo cual obtienen respuesta el 10 de octubre de 2017, donde el DAFP señala que se deben incorporar ajustes para que se incluyan

o exista alineación con los 5 valores básicos definidos en el Código de Integridad: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 1: Se recomienda culminar cada una de las etapas que establece el Modelo de Gestión Ética de USAID, incluyendo el Código de Buen Gobierno – Políticas Éticas de la Alta Dirección, Compromisos Éticos por Áreas Organizacionales, Estrategia Pedagógica y Comunicativa y el Plan de Mejoramiento que corresponda.*

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 19: Se recomienda complementar el Cronograma de implementación de las etapas del Modelo de Gestión Ética de USAID incluyendo la programación correspondiente al código de Buen Gobierno, Políticas Éticas de la Alta Dirección y la definición del Plan de mejoramiento de acuerdo al Diagnóstico ético programado para noviembre de 2017.*

**ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 21: Se recomienda complementar el Código de ética de acuerdo al concepto emitido por el DAFP.**

**c. Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad.**

Adicional a las divulgaciones relacionadas en informes anteriores, se cuenta con el documento de “Estrategia Pedagógica y Comunicativa del Código de Ética del MinTIC”, en el cual se propone a través de un enfoque de aprendizaje conceptual, experiencial y emocional, realizar una dinámica de creación y representación de fábulas, que abarquen todos los principios y valores que establece el código, y se propone su realización de julio a diciembre de 2017.

No obstante, lo anterior es necesario realizar la socialización del Código de ética una vez sean realizados los ajustes de acuerdo al punto anterior.

**ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 22: Realizar el cronograma de socialización del código de ética ajustado de acuerdo al concepto emitido por el DAFP.**

## 2. Desarrollo del Talento Humano

### a. Manual de Funciones y competencias laborales

No se han generado cambios en el documento desde su actualización, formalizada mediante la Resolución 250 del 26 de febrero de 2015, “por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de planta de personal del MINTIC”, en cumplimiento del Decreto 1785 de 2014. Se verifica durante la evaluación que el documento se encuentra publicado en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-1516.html>, dividido en Manual de funciones del Despacho del Ministerio TIC, Manual de funciones del Viceministerio General del Ministerio TIC y Manual de funciones del Viceministerio de Tecnologías y Sistemas de la Información; no obstante el Manual de Funciones debe ser actualizado de acuerdo al decreto 1414 de 2017, “por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones”.

En el Plan de transición derivado del rediseño institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se observa la actividad de actualizar el Manual de Funciones programada para el 30 de noviembre de 2017.

Al corte del presente informe no se presentan avances frente a la Acción de mejora recomendada No. 3 correspondiente al informe de cuatrimestre I de 2017, por lo cual se mantiene la observación hasta culminar el plan de acción aprobado.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 3: Se recomienda establecer mecanismos de verificación del cumplimiento frente a lo establecido por el Manual de Funciones y Competencias.*

## **b. Plan Institucional de Formación y Capacitación (anual)**

El plan Institucional de Formación y Capacitación correspondiente a la vigencia 2017 se aprobó el 10 de febrero de 2017, como consta en el Acta No. 2 del Comité de Bienestar y Capacitación de 2017 e incluye capacitación obligatoria, capacitación voluntaria y capacitación virtual.

Como avance a la Acción de mejora recomendada No. 4 correspondiente al informe del cuatrimestre I de 2017, se encuentra la emisión de la Circular 009 de 20 de abril de 2017, en la cual se informa la estructura del Plan Institucional de Capacitación MINTIC 2017. Se mantiene la observación hasta culminar el plan de acción aprobado.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 4: Se recomienda establecer mecanismos de verificación de la idoneidad del Plan de Formación y Capacitación frente a las necesidades de desarrollo de los servidores de la Entidad y generar el informe final de cumplimiento.*

## **c. Programa de Inducción y Reinducción en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos**

Se cuenta con el procedimiento de Inducción GTH-TIC-PR-011 Versión 4 del 11 de noviembre de 2014, como parte de la documentación del proceso de Gestión del Talento Humano, en el cual se establece la realización de la inducción al cargo por parte del Jefe Directo y la Inducción Corporativa, por parte del Grupo de Transformación Organizacional.

Durante los meses de julio a octubre del presente año, se realizó inducción a un total de 44 personas, como consta en las actas de asistencia a las jornadas efectuadas de inducción corporativa de forma mensual. En lo corrido del año se obtiene 9,3/10 de evaluación de la inducción y un 3,8/4 de puntaje de satisfacción.

De igual forma el proceso de Gestión del Talento humano cuenta con el procedimiento de Reinducción GTH-TIC-PR-12 V. 4 del 30 de octubre de 2014, donde se establece la realización de reinducción cada dos años; como se mencionó con anterioridad, la reinducción del MinTIC correspondiente a la vigencia 2017, se llevó a cabo durante el mes de mayo, a través de

actividades lúdicas que abarcaron las dimensiones del MIG y el Plan Vive Digital para la gente.

#### **d. Programa de bienestar anual**

El Programa de Bienestar correspondiente a la vigencia actual se aprobó el 3 de febrero de 2017, mediante acta de Comité de bienestar y Capacitación No. 1.

Como avance a la Acción de mejora recomendada No. 5 correspondiente al informe anterior, se encuentra la planeación y seguimiento a la ejecución del Programa de Bienestar, de igual forma se han realizado divulgaciones por correo electrónico motivando la participación de los servidores. Se mantiene la observación hasta culminar el plan de acción aprobado.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 5: Se recomienda establecer mecanismos de verificación de la idoneidad del Plan de Bienestar frente a la mejora de la calidad de vida laboral y si reconoce el desempeño de los servidores públicos de la Entidad y generar el informe final de cumplimiento.*

#### **e. Plan de incentivos anual**

Mediante Resolución 2406 de 25 de noviembre de 2016, se modifica el Reglamento para los Programas de Capacitación, Bienestar Social, Educación y Estímulos para los servidores de la Entidad, previamente adoptado por la resolución 3174 de 2014.

Como avance frente a la acción de mejora recomendada No. 6, se aprueba el Programa de Incentivos y Reconocimientos (incluido en el Programa de Bienestar) correspondiente a la vigencia actual, el 3 de febrero de 2017, mediante acta No. 1 del Comité de Capacitación, Bienestar y Estímulos y se determina la realización de las actividades durante los meses de noviembre y diciembre de 2017. Se mantiene la observación hasta culminar el plan de acción aprobado.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 6: Se recomienda establecer mecanismos de verificación de la idoneidad del Plan de Incentivos frente a la mejora de la calidad de vida laboral y si reconoce el desempeño de los servidores públicos y los equipos de trabajo de la Entidad*

**f. Mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la entidad**

En la documentación del Proceso de Gestión de Talento Humano se incluye el Procedimiento de Evaluación del desempeño GTH-TIC-PR-006 Versión 6 del 30 de junio de 2017, actualizado para dar cumplimiento al Acuerdo 565 de 2016 de la CNSC, donde se establece la realización anual del ejercicio con seguimiento semestral.

Se verifica el resultado general de la evaluación de desempeño de la vigencia 2016 (febrero 2016 a enero 2017), la cual refleja un puntaje de 100% sobresaliente para colaboradores de Libre Nombramiento y Remoción y 98% sobresaliente para Carrera Administrativa, el 2% restante corresponde a calificación destacado, con respecto al año anterior se mantiene el promedio general.

De igual forma en cumplimiento de la misma acción se encuentra la publicación de los resultados de evaluación de desempeño tabulada de forma general y por niveles de cargos en la página web de la entidad en el siguiente enlace: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4928\\_recurso\\_5.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4928_recurso_5.pdf)., con lo cual se da por cumplida la Acción Recomendada No. 7, establecida en el informe del cuatrimestre I de 2017.

## **COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1. Planes, Programas y Proyectos**

#### **a. Planeación**

El Plan Vive Digital para la Gente constituye el Plan Estratégico Institucional de Desarrollo Administrativo, trazado para la vigencia 2014 – 2018, actualmente se encuentra en Versión 3, el cual organiza y orienta estratégicamente las acciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en un plazo de 4 años, para alcanzar objetivos acordes con su misión y con el Plan Nacional de Desarrollo. Se verifica su publicación en la página web de la Entidad en el enlace: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-8247\\_plan\\_estrategico\\_institucional\\_desarrollo\\_administrativo\\_2015\\_2018](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-8247_plan_estrategico_institucional_desarrollo_administrativo_2015_2018)

[v3.pdf](#) de acuerdo a la Ley de transparencia y Acceso a la información pública.

El plan fue actualizado mediante la Resolución 1564 del 25 de agosto de 2016, y en él se observa la alineación con la estrategia transversal o el objetivo del PND y las Políticas de Desarrollo Administrativo de cada uno de los proyectos y metas de la entidad.

#### **b. Misión y Visión institucionales, adoptadas y divulgadas**

La misión de la entidad fue adoptada inicialmente 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, como parte de la planeación estratégica, y se formalizó la adopción tanto de la Misión como de la actualización de la Visión mediante la Resolución 1564 del 25 de agosto de 2016, como parte de la actualización del Plan Vive Digital para la Gente 2014-2018.

Se han realizado divulgaciones a través de la inducción y reinducción corporativa, de igual forma, se verifica la publicación de la Misión y Visión de la Entidad en la página web, en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-540.html>.

#### **c. Objetivos Institucionales**

Los objetivos institucionales se determinan conforme lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 1341 de 2009, “Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.

Al igual que la misión, los objetivos institucionales fueron adoptados mediante la resolución 828 de 2015, y posteriormente incluidos en la actualización del Plan Vive Digital para la Gente mediante la Resolución 1564 del 25 de agosto de 2016, han sido divulgados a través de correo electrónico institucional, inducción a nuevos funcionarios, proceso de reinducción institucional de 2017



y se encuentran publicados en la página web de la Entidad en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-540.html>.

#### **d. Planes, programas y proyectos**

Se evidencia el establecimiento del Plan de Acción 2017, que consiste en la desagregación del Plan Estratégico Institucional (Plan Vive Digital para la Gente) de la presente vigencia para cada una de las dependencias responsables, el Plan de Acción 2017 consta de iniciativas, alineadas con cada una de las Políticas de Desarrollo Administrativo y con los objetivos del PND; además, se señalan los responsables, los objetivos de cada iniciativa, los programas y/o proyectos de inversión correspondientes, sus hitos, indicadores y meta; fue publicado en la página web de la Entidad el 31 de enero de 2017 como se observa en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-560.html>.

El Plan de Acción para cada dependencia se encuentra documentado con fechas de cumplimiento y responsables en el aplicativo ASPA, administrado por la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, en la misma herramienta se realiza el seguimiento a su cumplimiento de forma periódica mediante el establecimiento de indicadores, que son alimentados por los responsables de cada dependencia de forma mensual.

El Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC), es administrado por parte de la Subdirección Financiera (Grupo de presupuesto) y fue aprobado mediante Resolución 5 del 2 de enero de 2017, “por medio de la cual se aprueba el Plan Anual Mensualizado de Caja – PAC, con Recursos Propios correspondiente al Presupuesto de Gastos del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la vigencia fiscal 2017”.

La Entidad cuenta con el documento de Suscripción, concertación y evaluación de Acuerdos de Gestión GTH-TIC-IN-001 Versión 3 actualizado el 23 de febrero de 2017, donde se incluye el establecimiento, la formalización, el seguimiento semestral y la evaluación a los compromisos adquiridos por los Gerentes Públicos, así como su identificación, que se encuentra desactualizada respecto a la nueva estructura.

Se verifica el Listado de 29 Gerentes Públicos, de los cuales 28 (96%) cuentan con acuerdo de gestión suscrito, y el restante se encuentra en periodo de ajuste. En la página web de la entidad se encuentra publicado el informe de

resultados de los Acuerdos de gestión de la vigencia anterior, con un resultado promedio de 95,5% de cumplimiento, (se puede visualizar en el enlace [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-5193\\_informe\\_acuerdos\\_gestion\\_2016.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-5193_informe_acuerdos_gestion_2016.pdf)).

Al corte del presente informe, la entidad cuenta con el siguiente inventario de Comités, con los asistentes, periodicidad, objetivo y dependencia responsable claramente establecidos a través de la resolución correspondiente, así:

No.	Nombre Comité	Periodicidad (Semanal, Mensual; Trimestral)	Resolución
1	Comité Asesor de Contratación	Depende la regularidad que demande las necesidades de contratación	Resolución 1045 del 02 de junio de 2015
2	Comité Directivo y de Control Interno	(Mínimo) 1 Vez al mes, o de Manera extraordinaria	Resolución 1637 de 2015
3	Comité de Bienes, Inventarios y comercialización del Mintic y Fontic	Bimestral	Resolución 1140 de 2014
4	Comité del Modelo Integrado de Gestión	Trimestral	Resolución 3021 del 30 de Dic/2016
5	Comité de Teletrabajo	Trimestral	Resolución 2313 del 1 de septiembre de 2014
6	Comité de Bienestar y Capacitación	Se realiza dos veces al año como mínimo o más en caso de ser necesario	Resolución 3174 de 2014
7	Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo	Trimestral	Resolución 1096 de 2013
8	Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Ministerio/Fondo TI	Dos (2) meses al mes y cuando las circunstancias lo exijan	Resolución 2930 de 2016
9	Comité de Cooperación del Sistema de Colombia TIC	Mensual	Resolución 3484 de 2012
10	Comité técnico de sostenibilidad contable del ministerio y fondo tic	Trimestralmente y cada vez que sea requerido	Resolución 3753 de diciembre 29 de 2006
11	Comité para el control y Seguimiento del Fondo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Semestral	Resolución 161 de 2016
12	Subcomité de Seguimiento Preventivo y Correctivo	Cuando se requiera	Resolución 161 de 2016
13	Subcomité de Asuntos Precontractuales	De acuerdo con las prioridades de los cronogramas de trabajo previamente establecidos	Resolución 161 de 2016
14	Subcomité de Seguimiento de Ingresos del Fondo	De acuerdo con las prioridades de los cronogramas de trabajo previamente establecidos	Resolución 161 de 2016
15	Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST	Mensual	Resolución 1548 de 2016
16	Comité de Seguridad Vial	Trimestralmente y cada vez que sea requerido	Resolución 2512 de 2015

No.	Nombre Comité	Periodicidad (Semanal, Mensual; Trimestral)	Resolución
17	Comité Consultivo de Radio Comunitaria	Semestral	Resolución 053 de 2015
18	Comité de Seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones	Mensual	Resolución 1125 de 2016
19	Subcomité Sectorial de Defensa Jurídica del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	No lo establece la resolución	Resolución 2637 de 2015
20	Comité de Convivencia Laboral	No lo establece la resolución	Resolución 3544 de 2013
21	Comité Nacional de Espectro	Semestral	Resolución 421 de 2011

**ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 23:** *Se recomienda actualizar el procedimiento de Suscripción, concertación y evaluación de Acuerdos de Gestión GTH-TIC-IN-001 de acuerdo a la nueva estructura de la entidad, modificada mediante el decreto 1414 de 2017, de forma que se identifiquen los gerentes públicos que actualmente fungen.*

**ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 24:** *Se recomienda la creación del comité Institucional de Gestión y Desempeño, requerido de acuerdo al MIPG Versión 2.*

## 2. Modelo de Operación por procesos

### a. Mapa de procesos

Se verifican los documentos denominados Cadena de Valor (determinación de entradas, salidas e interrelaciones) y Carta Descriptiva (caracterización) de cada uno de los 22 procesos que contempla el Mapa de Macroprocesos del Modelo Integrado de Gestión MIG, el cual incluye procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento, y se encuentra publicado en el siguiente enlace de la página web del Ministerio: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4332\\_recurso\\_2.png](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4332_recurso_2.png).

Se verifica la resolución 3021 de 2016, por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Gestión MIG, y se deroga la Resolución 1083 de 2013; en la cual se definen las cinco dimensiones del modelo MIG, en correspondencia con los componentes del MECl, sin embargo, en la resolución no se hace mención a cada uno de los elementos que corresponden a los componentes, como en el caso de la Dimensión Estrategia, que no refiere los elementos de Planes Programas y Proyectos, Modelo de Operación por Procesos, Estructura

Organizacional, Indicadores de Gestión y Políticas de Operación, correspondientes al componente de Direccionamiento estratégico del MECI. Con respecto a la Dimensión Seguimiento, Control y Mejora, no se incluye el componente Planes de Mejoramiento como lo establece el MECI. Igual sucede con las demás dimensiones.

Como avance frente a la acción de mejora recomendada No. 8 del informe del cuatrimestre I de 2017, se encuentra la matriz de alineación de los elementos de cada una de las normativas que abarca el MIG, con las 5 dimensiones del mismo (Estrategia, Cultura, Arquitectura, Relación con los Grupos de Interés, Seguimiento, Control y Mejora). Se mantiene la observación hasta culminar el plan de acción aprobado.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 8: Alinear las dimensiones del MIG con los elementos de control de cada componente del MECI y formalizar dicha actualización.*

#### **b. Divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios**

Todos los manuales, procedimientos, instructivos, formatos y demás documentación de cada uno de los procesos, se encuentra publicada en el sitio de la intranet del Modelo Integrado de Gestión - MIG, que es de acceso libre para funcionarios y contratistas de la entidad, únicamente con permiso de lectura, se verifica el acceso a través del siguiente enlace: <https://mintic.sharepoint.com/sites/mig>.

Se actualizan las cartas descriptivas, así como los demás documentos, de acuerdo con ajustes de la normatividad, de la estructura organizacional, o necesidades específicas del proceso, el estado de actualización se observa en el Listado Maestro de Documentos, que se alimenta automáticamente a partir de las publicaciones que se van realizando en el sitio MIG. Cabe señalar que a partir de noviembre se realiza la transición a la herramienta ISOLUCION, como gestor documental.

La evaluación frente al cumplimiento de las directrices establecidas en cartas descriptivas, procedimientos y demás documentación de cada proceso se realiza a través de las auditorías internas regulares y de desempeño de procesos programadas en el Programa Anual de Auditorías Internas.

**c. Procesos de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas.**

En el Manual de Calidad Versión 12, numeral 10.2.1. Satisfacción del cliente, se establecen como mecanismos para hacer seguimiento al nivel de satisfacción de sus partes interesadas: la gestión de peticiones, quejas y reclamos, la realización de estudios técnicos de programas y proyectos y la aplicación anual de encuestas de satisfacción y percepción, orientadas a cliente externo y cliente interno, encabezada por el proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés.

Se verifica la publicación en el sitio del MIG de la presentación de resultados de la evaluación de satisfacción correspondiente a la vigencia 2016, la cual arroja un resultado de satisfacción general de 3,95/5, disminuyendo 0,11 puntos con respecto a la vigencia anterior en la cual se obtuvo 4,06/5. No se encontró publicada en la página web de la entidad en el link donde se observa el historial de años anteriores: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-1969.html>.

Como avance frente a la acción de mejora recomendada No. 9 del informe correspondiente al cuatrimestre I de 2017, se verifica la socialización a través de la circular emitida por la Subdirección Administrativa y de Gestión humana del 5 de mayo de 2017 y cuatro reuniones de socialización de los resultados, se verifica igualmente el plan de mejoramiento que reúne 41 acciones de cada una de las dependencias con oportunidades de mejora de acuerdo a la encuesta, acciones que se encuentran incorporadas en la carpeta de mejora de los procesos para su seguimiento. Con base en esta evidencia se cierra la acción de mejora recomendada No. 9.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 20: Publicar en la página web de la Entidad el resultado de la evaluación de satisfacción del cliente de la vigencia 2016, en cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).*

### **3. Estructura Organizacional**

#### **a. Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos**

La estructura Organizacional actualizada de acuerdo al decreto 1414 de 2017 se encuentra publicada en la página web de la Entidad en el enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6078.html>.

Se verifica el Plan de transición derivado del rediseño institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establecido en el Decreto 1414 de 2017, en el cual se incluyen 51 acciones que abarcan desde el 25 de agosto de 2017 hasta el 30 de noviembre de 2018, tendientes a gestionar todo el cambio que implica la actualización de la estructura incluyendo la actualización del mapa de procesos, programada para el 31 de diciembre de 2017 y ajustes pertinentes a procesos hasta el 30 de abril de 2018.

#### **b. Manual de Funciones y competencias laborales**

Ver numeral 2.a del presente informe (Manual de Funciones y competencias laborales, elemento Desarrollo del Talento Humano).

### **4. Indicadores de gestión**

#### **a. Definición de indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos**

En la Entidad se cuenta con dos tipos de indicadores, los asociados al resultado o avance del plan de acción (planes y proyectos), y los establecidos para medir la gestión de los procesos.

Los primeros se encuentran establecidos en el aplicativo ASPA, para cada uno de los proyectos de inversión e iniciativas que componen el Plan, bajo la administración y seguimiento de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.

En cuanto a los segundos, se encuentran establecidos en la carpeta de mejora de cada proceso, junto con la ficha técnica de cada indicador, que define la meta, variables, fórmula de cálculo, periodo de medición, periodo de análisis, y el correspondiente análisis de resultados, con la tendencia gráfica y el comportamiento frente a la meta. Cada proceso incluye indicadores de eficacia, eficiencia y/o efectividad, según corresponda, que son evaluados en los ejercicios de auditoría interna.

#### **b. Seguimiento de los indicadores**

En el caso del ASPA los indicadores de avance del plan son revisados en el Comité de Dirección, donde se presentan las iniciativas que presentan retrasos o desviaciones con el fin de tomar medidas a nivel de la alta dirección. Los indicadores de gestión son alimentados a través de la herramienta ASPA, por parte de funcionarios autorizados en cada dependencia.

Adicionalmente a la fecha de corte del presente informe se encuentra publicado en la página web de la entidad el Informe de Avances Plan de Acción MINTIC/FONTIC correspondiente al tercer trimestre de 2017, como se verifica en el siguiente enlace: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-1785\\_plan\\_accion\\_anual\\_2017\\_3T.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-1785_plan_accion_anual_2017_3T.pdf). En resumen, el informe reporta que el 79% de los indicadores clave se encuentra al día, el 14% presenta un atraso igual o menor al 25% y el 7% cuenta con un atraso mayor al 25%, señala igualmente que el avance general del plan de acción para el tercer trimestre de 2017 fue de 56,1% teniendo una programación inicial de 57,65%, presentando de esta forma un atraso de 2,69% con respecto a lo programado.

Para el caso de los indicadores de procesos, la carpeta de mejora es el instrumento mediante el cual todos los gestores y líderes de proceso hacen seguimiento a los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que ha establecido cada proceso, el área de transformación organizacional realiza seguimiento al reporte de los indicadores de forma mensual, los resultados se observan en la carpeta de mejora de cada proceso.

**c. Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores:**

Con ocasión del cambio de vigencia se realizó la actualización de los indicadores de cada proceso con la asesoría del Grupo de Transformación Organizacional, los cuales se reflejan en las carpetas de mejora 2017.

Se cuenta con el documento de Lineamientos para la Elaboración, Medición y Análisis de Indicadores de Gestión MIG-TIC-MA-009, Versión 1, el cual determina el método para la construcción de los mismos y especifica los casos en que se deben tomar acciones, así como la periodicidad máxima de medición semestral.

El examen de la pertinencia se lleva a cabo por los asesores del Grupo de Transformación Organizacional en las sesiones para su actualización y en las actividades de auditoría y evaluación, llevadas a cabo por la Oficina de Control Interno.

Como avance frente a la acción de mejora recomendada No. 10 del informe correspondiente al cuatrimestre I de 2017, se verifica la existencia de todas las carpetas de mejora de todos los procesos con la medición de los indicadores de proceso establecidos para la vigencia 2017, así como el seguimiento mensual por parte del Grupo de Transformación Organizacional, por lo cual se cierra dicha acción.

**5. Políticas de operación**

**a. Establecimiento y divulgación de las Políticas de Operación**

La documentación del MIG incluye las políticas de operación, como parte de las cartas descriptivas de cada proceso. Se verifica la existencia de las mismas publicadas en el sitio específico del MIG, al alcance de funcionarios y contratistas. Adicionalmente se emiten correos institucionales de divulgación de actualización o creación de nuevos documentos cuando son de aplicación general.

Las cartas descriptivas modificadas en el periodo se observan en el Listado Maestro de Documentos junto con la fecha de actualización y el cambio de versión generada.



## **b. Manual de Operaciones o su equivalente adoptado y divulgado**

Se cuenta con el Manual de Calidad, MIG-TIC-MC-001 Versión 12 con fecha de actualización 10 de octubre de 2017, el cual se encuentra igualmente publicado en la documentación del MIG, proceso de Mejoramiento Continuo. Se evidencia la publicación del Manual en su versión anterior (obsoleta) en la página web de la entidad, en el enlace: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-1770\\_manual\\_calidad\\_v10\\_mig.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-1770_manual_calidad_v10_mig.pdf)

El documento fue aprobado siguiendo el procedimiento normal de actualización de los documentos del modelo, con la edición por parte del Grupo de Transformación Organizacional y el aval de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 12: Publicar la versión actualizada del Manual de Calidad en la página web de la Entidad y realizar una divulgación general de la actualización y contenido del Manual de Calidad a todos los servidores.*

## **COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

### **1. Administración de Riesgos**

#### **a. Definición por parte de la Alta Dirección de la Política de Administración de Riesgos.**

Se evidencia publicada en el sitio de la intranet del MIG el documento Lineamientos para la Administración de Riesgos MIG-TIC-MA-008 Versión 2, actualizado el 28 de febrero de 2017, y el cual incluye en su numeral 9. La Política de Administración de Riesgos de Gestión y Corrupción. Estas dos políticas han sido aprobadas mediante la Resolución 548 del 21 de marzo de 2017, “por la cual se adopta el Código de Buen Gobierno del Ministerio / Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, documento del cual hacen parte.

En especial la Política de Administración de Riesgos de Corrupción fue adoptada mediante Resolución 518 de 2017, de acuerdo al Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, que se puede consultar en la página web de la entidad, en el enlace: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4329\\_plan\\_anticorrupcion\\_atencion\\_ciudadano\\_2017\\_v2.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4329_plan_anticorrupcion_atencion_ciudadano_2017_v2.pdf).

## **b. Divulgación del Mapa Institucional de Riesgos**

Se encuentra publicada en el MIG (<https://mintic.sharepoint.com/sites/mig>) la matriz de riesgos de Gestión correspondiente a la vigencia 2016, que compila todas las matrices de riesgo de los 22 procesos establecidos en el modelo. actualmente se encuentra en ejecución por parte del Grupo de Transformación Organizacional, con base en los resultados de la auditoría de riesgos efectuada por la Oficina de Control Interno se encuentran 5 procesos pendientes de formalizar su versión final de matriz de riesgos.

Se encuentra publicada tanto en la intranet del MIG como en la página web de la entidad la Matriz de riesgos de corrupción, correspondiente a la vigencia 2017; la cual se observa en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-563.html>.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No.13: Culminar y publicar la actualización de la matriz institucional de riesgos correspondiente a la vigencia en curso, así como realizar la socialización y divulgación a todos los servidores, con el fin de obtener retroalimentación y enriquecer la identificación de riesgos.*

## **2. Identificación del Riesgo**

### **a. Identificación de los factores internos y externos de riesgo - Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad**

Se cuenta con la identificación de factores internos y externos de riesgo, así como con la identificación de riesgos (incluyendo descripción, causas, y consecuencias), con base en las metodologías vigentes de gestión de riesgos por procesos y riesgos de corrupción, para cada uno de los 22 procesos que componen el modelo, ajustados durante la vigencia 2016.

La actualización correspondiente a la vigencia 2017 se adelanta por parte de los asesores del Grupo de Transformación Organizacional, de acuerdo al

cronograma emitido en la comunicación registro No. 1028787, del 30 de marzo de 2017, a cada uno de los líderes de proceso, tanto para los riesgos de gestión como para los riesgos de corrupción.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 14: Publicar las carpetas de mejora de la totalidad de procesos, incluyendo la actualización de las matrices de riesgos de gestión y de corrupción para la vigencia en curso.*

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

#### **a. Análisis del Riesgo – Evaluación de controles existentes – Valoración del riesgo – Controles**

De forma análoga al punto anterior, se cuenta con el análisis del riesgo inherente con base en la probabilidad y el impacto que implicaría la materialización del riesgo, la evaluación de los controles en términos cuantitativos y cualitativos, el establecimiento del riesgo residual de acuerdo a la aplicación de los controles existentes y el establecimiento y evaluación de controles, con base en las metodologías vigentes de gestión de riesgos por procesos y riesgos de corrupción, para cada uno de los 22 procesos que componen el modelo, ajustados durante la vigencia 2016 y publicados en la intranet del MIG.

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la evaluación de esta información para un total de 17 procesos, incluyendo la efectividad de los controles para evitar la materialización de los riesgos y la identificación de nuevos riesgos aplicables. Los 5 procesos restantes serán verificados mediante una auditoría extraordinaria una vez cuenten con la matriz de riesgos actualizada.

De igual forma, en el desarrollo de las auditorías de gestión se verifica la efectividad de los controles implementados.

#### **b. Mapa de riesgos de procesos**

Ver numeral 2.a del presente informe (Identificación de los factores internos y externos de riesgo - Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad)

### **c. Mapa de riesgos institucional**

Ver numeral 1.b del presente informe (Divulgación del Mapa Institucional de Riesgos).

## **COMPONENTE: AUTOEVALUACIÓN**

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

#### **a. Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación**

Se tiene establecida la estrategia de realización de Grupos de Comité Primario, mediante los cuales se hace énfasis en el seguimiento periódico de cuatro dimensiones por parte del líder de cada dependencia de forma periódica:

- Dimensión Estrategia: estado de contrataciones planeadas, avance de proyectos del área y registro de actividades en el ASPA.
- Dimensión Cultura: seguimiento de las actividades y estrategias que se han implementado para la gestión del ambiente laboral del área.
- Dimensión Arquitectura Institucional: seguimiento al avance de indicadores y la implementación de controles para mitigar los riesgos.
- Dimensión Atención a grupos de interés: estado general de sus PQRSD teniendo en cuenta la acción de la respuesta por los distintos canales y los resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés.

Las actas de comité primario están disponibles para ser consultadas en el Modelo Integrado de Gestión, en el enlace: <https://mintic.sharepoint.com/sites/mig/seguimiento/Paginas/registrocgp.aspx>

Como avance a la acción de mejora recomendada No. 15 del informe anterior se encuentra la planeación de la campaña de promoción del autocontrol y la autogestión, a realizarse entre julio y septiembre de 2017. Se mantiene la observación hasta culminar el plan de acción aprobado.

*ACCIÓN DE MEJORA RECOMENDADA No. 15: Implementar la campaña o actividades de promoción de la cultura de autoevaluación, que dé cobertura a todos los servidores de la entidad.*

## **b. Herramientas de autoevaluación**

Existen tres herramientas para realizar la autoevaluación de los procesos. La primera es la carpeta de mejora por proceso, administrada por los líderes de procesos y sus gestores, que presentan información sobre la gestión del proceso a través de indicadores, administración de riesgos, evaluación de controles, control de producto/servicio no conforme (para los procesos misionales), y seguimiento a las acciones de mejora pendientes. Esta herramienta se evidencia en la intranet del MIG para cada proceso.

Dentro de la asesoría que brinda el Grupo de Transformación Organizacional se evidencia el seguimiento a las matrices de riesgos, evaluación de controles, reporte y resultados de indicadores de cada uno de los procesos de forma mensual, mecanismos que hacen parte de esta herramienta de autoevaluación.

La segunda herramienta es el ASPA que consolida los avances en el plan de acción de cada vigencia para cada una de las dependencias mediante el cumplimiento de los hitos y actividades y los indicadores. Esta herramienta se evidencia en el aplicativo ASPA, en los informes de seguimiento de la Oficina Asesora de Planeación y en los seguimientos que se realizan en el Comité Directivo de los avances. Se evidencia la publicación de los informes de gestión y de avances en el Plan de acción correspondientes a las vigencias anteriores y hasta el tercer trimestre de la vigencia en curso para consulta pública en la página web de la entidad, enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-560.html>.

Finalmente, la tercera herramienta es el conjunto de informes de ejecución presupuestal de ingresos y gastos que presentan los datos para el control de la gestión. Estos informes se evidencian publicados en la página web de la Entidad correspondientes a vigencias anteriores, en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-545.html>. Se evidencia igualmente la publicación del presupuesto para la vigencia 2017 para FONTIC y para MINTIC de forma independiente, así como los siguientes informes:

- ✓ Informe de Ejecución Presupuestal de Ingresos FonTIC a septiembre de 2017

- ✓ Informe de Ejecución Presupuestal de Gastos FonTIC a septiembre de 2017
- ✓ Informe de Ejecución Presupuestal de Gastos MinTIC a septiembre de 2017.

Adicionalmente 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>.

## 2. Auditoría Interna

### a. Procedimiento para auditoría interna

Se cuenta con el Procedimiento de Auditoría Interna de Gestión EAC-TIC-PR-005, Versión 2 de 25 de noviembre de 2016, y el Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad EAC-TIC-PR-007 Versión 1 del 15 de septiembre de 2016, publicados ambos en el sitio del Modelo Integrado de Gestión, en el proceso de Evaluación y apoyo al control de la gestión con el aval de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales. Mediante estos dos procedimientos se regula la actividad de Auditoría Interna al interior de la entidad.

### b. Programa Anual de Auditorías – Plan de Auditoría

El Programa Anual de Auditorías Internas (PAAI) para la vigencia 2017 fue aprobado y socializado a través del Comité Directivo de la entidad el 24 de febrero de 2017. El documento se encuentra disponible en el siguiente enlace: [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4324\\_programa\\_anual\\_auditorias\\_oficina\\_control\\_interno\\_vigencia\\_2017.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4324_programa_anual_auditorias_oficina_control_interno_vigencia_2017.pdf).

El PAAI contempla auditorías de gestión a procesos que manejan recursos especialmente, auditoría de calidad, auditoría de riesgos, seguimiento y reportes en cumplimiento de la normatividad, los informes se encuentran publicados en el enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6083.html>. Al corte del presente informe se avanza de acuerdo

a la programación, dentro de las auditorías y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno se resaltan los siguientes:

- Auditoría de Gestión al Proceso Acceso a las TIC.
- Informe de Gestión de PQRS correspondiente al Primer Semestre de 2017.
- Informe de Austeridad correspondiente al Segundo Trimestre de 2017.
- Informe de seguimiento a la ejecución presupuestal, con corte al 31/08/2017.
- Seguimiento al avance del Plan Anticorrupción con corte al 31/08/2017.
- Informe de Seguimiento y cargue en SIRECI del Avance al Plan de Mejoramiento de Contraloría para FONTIC Y MINTIC.
- Informe de Seguimiento a las Acciones pendientes de Carpetas de Mejora por proceso, con corte al 29/09/2017.

### c. Informe Ejecutivo Anual de Control Interno

Se evidencia el certificado de recepción de información emitido por la Función Pública, donde consta que la Entidad presentó en el mes de febrero de 2017 la encuesta MECI vigencia 2016.

De acuerdo al Informe Ejecutivo anual de Control Interno de la Vigencia 2016, emitido en marzo de 2017 por el DAFP, el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, compuesto por 5 entidades obtiene un índice IMECI de 86 puntos, disminuyendo -3,44% con respecto al año anterior. Los resultados alcanzados por la entidad muestran un puntaje satisfactorio de 87,89, y para cada factor se obtiene la siguiente calificación:

Factor	Puntaje 2016	Nivel
Entorno de Control	3,53	INTERMEDIO
Información y Comunicación	4,43	SATISFACTORIO
Direccionamiento Estratégico	5,00	AVANZADO
Administración de Riesgos	4,75	AVANZADO
Seguimiento	4,86	AVANZADO
<b>INDICADOR DE MADUREZ</b>	<b>87,89</b>	<b>SATISFACTORIO</b>

### 3. Plan de Mejoramiento

#### a. Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del Plan de mejoramiento

La entidad ha establecido el procedimiento de Seguimiento y Cierre de Acciones de mejora, EAC-TIC-PR-003 Versión 2 del 27 de enero de 2016, en el cual se determina realizar el registro, seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento a través de la carpeta de mejora de cada proceso, la cual se evidencia publicada en el sitio MIG de cada proceso.

Cada proceso cuenta con su carpeta de mejora, donde se registran las acciones derivadas de evaluaciones, auditorías internas y externas, incluyendo las resultantes de la medición de la satisfacción de los clientes y entes de control. El cumplimiento de los planes de acción es verificado por parte de la Oficina de Control Interno, dependencia encargada de realizar el cierre de las acciones, a través de la verificación de los soportes correspondientes.

#### b. Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en los Planes de Mejoramiento

Los informes de seguimiento a los planes de mejoramiento, realizados por parte de la Oficina de Control Interno, se encuentran publicados en la página web de la entidad y se realizan con una periodicidad semestral. Se evidencia en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6170.html> el Informe de Seguimiento a Planes de Mejoramiento con corte a 30 de junio de 2017 para el Ministerio y Fondo TIC.

Adicionalmente cada auditor de la Oficina de Control Interno realiza seguimiento y avala el cierre de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías realizadas a cada proceso de carácter interno y externo. El estado de las acciones de mejora se observa en las carpetas de mejora de cada proceso.



## COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 1. Información y comunicación interna y externa

#### a. Identificación de fuentes de información externa

**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:

- Twitter: @MinisterioTIC
- Facebook: [MinisterioTIC Colombia](#)
- Página Web: [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)
- Línea Gratuita Nacional: 018000914014
- Punto de Atención presencial: Edificio Murillo Toro Cr 8 entre calles 12 y 13
- Conmutador: (1) 3443460
- Otras Redes sociales:
  - ✓ Google+: MinisterioTIC Colombia
  - ✓ Youtube: MinisterioTIC Colombia
  - ✓ Flickr: MinisterioTIC Colombia
  - ✓ Twitter: @MinisterioTIC
  - ✓ Slideshare: MinisterioTIC Colombia

Cuenta igualmente con el documento de Gestión de Atención a PQRSD y Trámites en su versión 4 de 31 de octubre de 2017.

#### b. Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso

Como se ha mencionado con anterioridad, se cuenta con el sitio del MIG en la intranet, donde se encuentra el mapa de macroprocesos y se accede a la documentación necesaria para la gestión de cada proceso, en el mismo sitio se encuentra el acceso al normograma donde se puede consultar la normatividad relacionada con la Entidad.

En el sitio del MIG se evidencia un enlace denominado Buzón de ideas (<https://mintic.sharepoint.com/sites/mig>), con un formulario bastante simple habilitado para recolectar ideas de mejora.

En la intranet institucional a la cual se accede en el enlace <https://mintic.sharepoint.com/Paginas/Intranet.aspx>, se encuentra el buzón de sugerencias de la Oficina Asesora de Prensa.

#### **c. Rendición Anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía**

##### **Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas**

Se encuentra publicado en la página web de la Entidad el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 en su versión 2. 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 e incluye iniciativas adicionales relacionadas con responsabilidad social.

##### **Actas u otros documentos que soporten la realización de procesos de rendición de cuentas**

La Audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2016 se realizó el 19 de octubre de 2017, en las instalaciones de RTVC. La Oficina de Control Interno realizó el informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas, los resultados se observan junto con el video de toda la sesión en el siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-569.html>. En resumen el 71% de los 69 encuestados manifiesta que el ejercicio de rendición de cuentas fue excelente.

#### **d. Tablas de Retención Documental**

Las tablas de retención documental se encuentran aprobadas como consta en el Acta No. 013 del Comité de Arquitectura Institucional – componente Información Seguridad y TI, del 9 de noviembre de 2016, que fueron

actualizadas de acuerdo a la Resolución 787 por la cual se modificó la estructura del Ministerio. Se verifica un total de 67 Tablas de Retención documental firmadas por los líderes de cada Dependencia, realizadas de acuerdo a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y la Resolución 2929 de 2016, por la cual se aprueba la actualización de las Tablas de Retención Documental del Ministerio / Fondo y se deroga la Resolución 2764 de 2014.

Se encuentra en la página web del Ministerio la publicación de las Tablas de Inventario Documental, Tablas de Retención documental (TRD), así como el Programa de Gestión Documental, entre otros documentos, alineados con la estructura anterior de la entidad, en el Plan de Transición derivado del decreto 1414 se contempla la actualización de las TRD y su convalidación ante el AGN hacia el 11 de noviembre de 2018.

#### **e. Política de Comunicaciones**

La entidad cuenta con las siguientes Políticas establecidas en el marco del proceso Comunicación Estratégica:

- Manual de Lineamientos Publicación sitio Web
- Manual de Redacción y Estilo
- Manual Política Editorial de la página Web
- Procedimiento de comunicación externa
- Procedimiento de comunicación interna
- Manual de Manejo de Crisis

Se evidencia igualmente el Plan de Comunicación Estratégico 2014 – 2018 que abarca la comunicación interna, externa y digital.

## **2. Sistemas de Información y Comunicación**

### **a. Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia**

La gestión documental de la correspondencia del Ministerio se encuentra soportada en la plataforma ALFANET (registro y radicación) y ZAFFIRO (consulta de información). En el escritorio de Alfanet se puede verificar las comunicaciones que se encuentran pendientes por contestar o gestionar para cada usuario del sistema.

De igual forma se cuenta con los procedimientos de Gestión de correspondencia recibida GDO-TIC-PR-005 y Gestión de correspondencia enviada GDO-TIC-PR- 004.

**b. Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos**

Los recursos físicos y financieros se gestionan localmente a través del ERP Seven y a través del sistema SIIF Nación, que es un sistema de Información del Estado administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El sistema de nómina (recursos humanos) se maneja a través del sistema KACTUS, que cuenta con el aplicativo Cajero para la interacción y atención de solicitudes de cada uno de los funcionarios de la Entidad que conforman la planta de personal.

Los recursos físicos se administran a través del proceso de Gestión de Recursos Administrativos, los recursos humanos a través del proceso de Gestión del Talento Humano, los financieros a través del proceso de Gestión Financiera, cada uno de los cuales cuenta con los manuales, procedimientos e instructivos necesarios para su operación incluidos en el MIG.

Adicionalmente, la entidad tiene un inventario de 29 sistemas de información diferentes para manejar otros procesos y actividades, gestionados a través de la Oficina de TI y con el apoyo de la mesa de ayuda.

**c. Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.**

Se encuentran identificados los grupos de interés de la siguiente forma:

Gobierno	Sector	Ciudadanía	Servidores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidencia</li> <li>• Congreso</li> <li>• Entidades Adscritas</li> <li>• Entes Territoriales</li> <li>• Contraloría</li> <li>• Procuraduría</li> <li>• Fiscalía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades Adscritas</li> <li>• Proveedores de Redes y Servicios</li> <li>• Operadores de Servicios Postales</li> <li>• Concesionarios</li> <li>• Medios de Comunicación</li> <li>• Comunidad Internacional</li> <li>• Comercializadores</li> <li>• Academia</li> <li>• Agremiaciones (ONG's - Sindicatos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios de los productos y/o servicios de las TIC en el país</li> <li>• Población en situación de vulnerabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios públicos del Ministerio TIC</li> <li>• Contratistas del Ministerio TIC</li> <li>• Pensionados del sector TIC</li> </ul>

De acuerdo al Manual de Calidad en su versión vigente, se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas, teniendo en cuenta:

- El Plan Nacional de Desarrollo.
- La información estadística del sector TIC.
- Las políticas públicas para el sector.
- Los resultados de las evaluaciones de las políticas públicas TIC.
- Las demandas de servicios del sector, los resultados de los procesos de la participación ciudadana, estudios nacionales del sector TIC.
- Estudios y tendencias internacionales del sector.
- Competencias normativas, directivas presidenciales políticas de desarrollo administrativo y función pública.
- Estatuto orgánico de presupuesto y decretos reglamentarios.
- Presupuesto general de la nación.
- Las necesidades presupuestales.
- La regulación nacional.
- Las necesidades para la gestión del espectro.
- Las necesidades de radio y TV.

Con respecto a la Acción de mejora recomendada No. 18, correspondiente al informe del cuatrimestre I de 2017, se evidencia en la página web de la

entidad el documento Plan de Participación ciudadana con los distintos escenarios de participación y el cronograma de participación actualizado a 2017, por lo cual se cierre la acción.

**d. Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad.**

La entidad cuenta con los medios mencionados en el numeral 1.a Identificación de fuentes de información externa – componente Información y Comunicación.

**Publicación de información sobre planes y programas**

La página web del Ministerio TIC contiene 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.

En la página web de la entidad se encuentran cargados los siguientes documentos: Plan Acción institucional (Listado de Proyectos de Inversión), Plan Estratégico, Presupuesto para la vigencia, como se mencionó anteriormente.

**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. Adicionalmente se cuenta con la Ventanilla Única de Trámites – VUTIC, la cual permite a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y servicios postales, realizar los trámites en línea ofrecidos por el Ministerio TIC. El acceso a la Ventanilla Única de Trámites y Servicios del Mintic se puede evidenciar a través del siguiente enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html>.

Se observa la siguiente categorización de los trámites de la entidad en el VUTIC:

Trámites y Servicios				Categorías VUTIC
				Registros
Registros	Espectro Radioeléctrico	Radiodifusión Sonora	Servicios Postales	Espectro Radioeléctrico
				Radiodifusión Sonora
RABCA: Radioaficionados y Banda Ciudadana	Verificación IMEI / Autorización Venta Terminales Móviles	Servicios en régimen de transición	Asuntos Financieros	Servicios Postales
				RABCA: Radioaficionados y Banda Ciudadana
				Verificación IMEI / Autorización Venta Terminales Móviles
				Servicios en régimen de transición
				Asuntos Financieros
				Preguntas frecuentes
				Glosario

## ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En general el Sistema de Control Interno implementado en la entidad, presenta el siguiente grado de avance, de acuerdo al estado de implementación y mejora (evaluación) 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 y sea evaluado y mejorado.

Elemento	Productos mínimos requeridos	Documentado e Implementado -80%	Evaluado y mejorado / actualizado -100%	Estado avance %
Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos	3	2	1	87%
Desarrollo del Talento Humano	6	4	2	87%
Planes, Programas y Proyectos	4	1	3	95%
Modelo de Operación por Procesos	3	2	1	87%
Estructura Organizacional	2	0	2	100%
Indicadores de Gestión	3	0	3	100%
Políticas de Operación	2	1	1	90%
Políticas de Administración de riesgos	2	1	1	90%
Identificación de riesgos	2	1	1	90%
Análisis y valoración del riesgo	6	6	0	80%
Autoevaluación del control y la gestión	2	1	1	90%
Auditoría Interna	3	0	3	100%
Plan de Mejoramiento	2	0	2	100%
Información y comunicación interna y externa	5	0	5	100%
Sistemas de información y comunicación	4	0	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>92,24%</b>



Como se puede evidenciar, del total de 49 productos mínimos requeridos por el MECI, 19 se encuentran implementados y 30 se encuentran evaluados y mejorados / actualizados, lo cual que corresponden a un grado de avance del modelo de 92,2%, manteniéndose en el mismo puntaje con respecto al periodo anterior.

En resumen, el Sistema de Control Interno de la entidad presenta un importante grado de madurez, gracias al trabajo articulado de todas las dependencias de la entidad. Se Los productos mínimos se están cumpliendo en su gran mayoría, pero debe finalizarse la evaluación, mejora o actualización señalada en las acciones de mejora. Cabe resaltar que a partir del año 2018, el Sistema de Control Interno será evaluado conforme a los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su segunda versión, la Oficina de Control Interno se encuentra disponible para brindar la asesoría que se requiera, con el fin de satisfacer los requerimientos de dicho Modelo.

Como recomendación final, se solicita al Grupo de Transformación Organizacional generar las acciones de mejora para las cuatro observaciones generadas en este informe (acción recomendada No. 21 a No. 24) y remitir los soportes para el cierre de los planes de acción derivados del informe anterior, conforme se vayan implementando, dado que el estado de cierre que se presenta es el siguiente:

<b>ESTADO DE ACCIONES RECOMENDADAS</b>	<b>No. DE ACCIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ABIERTAS</b>	1, 3, 4, 5, 6, 8, 12, 14, 15, 19, 20	55%
<b>CERRADAS</b>	2, 7, 9, 10, 11, 13, 16, 17, 18	45%

**JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Paola Nates Jiménez – Contratista Oficina de Control Interno.