



Código TRD: 160

Bogotá, D.C., julio 15 de 2014

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

FECHA: 16/7/2014

HORA: 09:11:53

FOLIOS: 8

REGISTRO NO: **740155**

TRAMITE A.: 01.47 DESPACHO DEL MINISTRO. SOL LILIA CALLEJAS

**Doctor**  
**DIEGO ERNESTO MOLANO VEGA**  
**Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**  
**Ciudad**

**ASUNTO: CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 9 DE LA LEY 1474 DE JULIO 12 DE 2011, "POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS ORIENTADAS A FORTALECER LOS MECANISMOS DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.**

Respetado Señor Ministro:

Con base en el Artículo 9 de la Ley 1474 de Julio de 2011 el cual indica: "Reportes del responsable de control interno. El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página Web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave."; me permito enviar el informe de seguimiento realizado al Sistema de Control Interno actualmente implementado, que comprende el periodo de marzo 1 a junio 30 de 2014.

## **1. METODOLOGÍA EMPLEADA.**

Para la realización de la evaluación del Sistema de Control Interno, se empleó la siguiente metodología:

- 1.1. Se siguió el instructivo de diligenciamiento formulado por el DAFP.
- 1.2. Se tomó como referencia la encuesta de evaluación promovida por el DAFP y el informe del estado del Sistema de Control Interno con corte al 28 de febrero de 2014.
- 1.3. Con base en el informe de la vigencia 2014, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales y al Grupo de Transformación Cultural, el avance en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.



1.4. Realización del informe final en el formato establecido por el DAFP.

## **2. RESULTADOS.**

### **2.1. Sistema de Control Interno según MECI 1000:2005.**

Con base en el seguimiento realizado al informe del 28 de febrero de 2014 y en los avances evidenciados, se puede indicar que el MECI 1000:2005 en el Ministerio/Fondo en terminos generales y de manera razonable muestra un desarrollo normativo aceptable, pero requiere mejoras en varios aspectos, en especial en el fortalecimiento y actualización de los conceptos del MECI, en el establecimiento a todo nivel de la Administración del Riesgo, en la implementación de mecanismos efectivos de seguimiento, verificación y control, en el mejoramiento de la comunicación transversal entre algunos de los procesos misionales y de estos con la Subdirección Financiera y Oficina Jurídica - cobro coactivo, en la autoevaluación y mejora continua de los procesos y de las actividades críticas que se realizan en el Ministerio, tal y como lo evidencia las evaluaciones de la Oficina de Control Interno y la CGR al Fondo y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se evidencia el respaldo de la Alta Dirección de la Entidad en fortalecer el Sistema de Control Interno para dar respuesta integral al interés del Gobierno Nacional, la Contraloría General de la República y la Oficina de Control Interno en su mejora y fortalecimiento, acorde con lo solicitado por el nuevo modelo MECI 1000:2014 y Decreto 943 de 2014 .

## **3. RECOMENDACIONES GENERALES.**

Siendo el MECI 1000:2014, la herramienta principal del Gobierno Nacional y los entes de Control para la planeación, gestión, control, evaluación y mejora continua de la administración pública y soporte fundamental del Sistema de Control Interno, es necesario fortalecer su implementación de acuerdo con la nueva normatividad vigente.

Con base en las Instrucciones de la Presidencia de la República y el DAFP, el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno y de la Oficina de Control Interno, aunado a la apropiación del Modelo Integrado de Gestión y a la formulación de planes de mejoramiento efectivos, son los medios efectivos que promueven hacia





el futuro el fenecimiento de la cuenta del Fondo TIC, objetivo clave a conseguir, para soporta los excelentes resultados alcanzados por el Ministerio.

Es muy importante y definitivo para fomentar el fenecimiento futuro de la cuenta del Ministerio y del Fondo, fortalecer con base en la metodología del MECI 1000:2014, la Guía 18 para la Administración del Riesgo del DAFP y las buenas prácticas administrativas, el componente total de administración del riesgo.

Revisar y fortalecer el elemento de controles, de tal manera que se cuente con criterios y parámetros para el diseño, análisis, cuantificación, seguimiento y medición de la efectividad de los mismos; igualmente armonizarlo con los elementos de Administración de Riesgos y Política de Operación; se debe tener presente que las debilidades en este componente, son percibidas en los informes de la CGR y la Oficina de Control Interno.

Aunque se cuenta con indicadores de gestión y resultados, es necesario garantizar que todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo enfocados al desarrollo del Talento Humano y la Cultura Organizacional, proyectos e iniciativas, cuenten con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, complementados en lo pertinente con indicadores de economía y costos ambientales, tal como lo han recomendado de manera permanente la Oficina de Control Interno y la CGR.

Es muy importante medir los objetivos del Plan Vive Digital y los resultados de las iniciativas con base en la formulación de indicadores de impacto, a corto, mediano y largo plazo, articulado en tiempo con la vigencia del Plan de Desarrollo, de tal forma que permita retroalimentar la gestión, afinar estrategias, corregir desviaciones y lograr los resultados de manera oportuna

Fortalecer y retroalimentar la efectividad de los controles formulados para garantizar que toda la información que se publique hacia los clientes y usuarios en la página Web, este actualizada permanentemente por parte de los líderes de los procesos, según lo establecido en el plan de medios y la política editorial de GEL, evitando con ellos observaciones de la CGR y la Oficina de Control Interno.

Fortalecer la oportunidad en la capacitación y transmisión de la información de nuevos servicios desde las áreas misionales hacia el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO, para mantener al área actualizada sobre los servicios nuevos que demanda la ciudadanía.

Fortalecer por parte del Grupo de Transformación Cultural, la apropiación del mecanismo de autoevaluación por parte de todos los líderes de proceso a partir de las fuentes de mejora internas y externas al mismo



Es importante articular los acuerdos de gestión de los gerentes públicos con los planes de mejoramiento, evaluando anualmente la gestión que se realice al mismo, pero sobre todo, la efectividad de las acciones propuestas, para promover que a futuro los hallazgos no se repitan.

Se debe tener presente que el componente planes de mejoramiento es una causa raíz que no está promocionando como se espera, la mejora continua en el Ministerio/Fondo, esto debido a las debilidades en la formulación de las acciones de mejora efectivas en los planes de mejoramiento establecidos por los líderes de proceso, ya que son en un Alto porcentaje inefectivas, situación evidenciada en los informes de la CGR y la Oficina de Control Interno, por lo que es muy importante fortalecer este componente mediante la identificación de la causa raíz, de los riesgos inherentes y de las acciones de mejora requeridas para eliminar las debilidades encontradas en las auditorias, todo ello para permitir la formulación de planes de mejoramiento efectivos, que impacten los procesos y procedimientos a que haya lugar, para garantizar que a futuro la autoevaluación y las acciones de mejora que se promueven, se preserven en el tiempo y eviten la repetición de no conformidades y se logre el fenecimiento de la cuenta.

Establecer un Plan de mejoramiento, para fortalecer los elementos del Sistema de Control Interno que presentan oportunidades de mejora.

Atentamente

**FABER ALBERTO PARRA GIL**  
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  
Grupo Transformación Organizacional

Se anexan 11 folios.





## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Marzo 1 a Junio 30 de 2014

Con base en el seguimiento realizado al informe del 28 de febrero de 2014 y en los avances evidenciados, se puede indicar que el MECI 1000:2005 en el Ministerio/Fondo en terminos generales y de manera razonable muestra un desarrollo normativo aceptable, pero requiere mejoras en varios aspectos, en especial en el fortalecimiento y actualización de los conceptos del MECI, en el establecimiento a todo nivel de la Administración del Riesgo, en la implementación de mecanismos efectivos de seguimiento, verificación y control, en el mejoramiento de la comunicación transversal entre de los procesos misionales y de estos con la Subdirección Financiera y Oficina Jurídica - Cobro Coactivo, en la autoevaluación y mejora continua de los procesos y de las actividades que se realizan en el Ministerio, tal y como lo evidencia las evaluaciones de la Oficina de Control Interno y la CGR al Fondo y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se evidencia el respaldo de la Alta Dirección de la Entidad en fortalecer el Sistema de Control Interno para dar respuesta integral al interés del Gobierno Nacional, la CGR y la Oficina de Control Interno en su mejora y fortalecimiento, acorde con lo solicitado por el nuevo modelo MECI 1000:2014 y Decreto 943 de 2014 .

Se debe tener presente que en los informes de la Contraloría General de la República para el Ministerio/Fondo vigencia 2013, el concepto sobre el Sistema de Control Interno implementado fue con deficiencias

## SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

### AVANCES

Para este subsistema se evidencian los siguientes avances:

Se adjudicó un proceso contractual el día 18 de Junio de 2014, se firmó el contrato el 4 de Julio y a la fecha está en perfeccionamiento, para que durante el segundo



semestre del año, se lleve a cabo el proyecto de evaluación de competencias y definición de planes de mejoramiento individual.

Se definió la estructura metodológica con la cual se abordará la temática de recopilar, documentar y socializar políticas que respalden el estilo de Dirección, la cual consistirá en capacitación virtual y talleres presenciales para los líderes de área.

Teniendo en cuenta 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" el Grupo de Transformación Organizacional realizó un ejercicio en el cual se alinearon las funciones de los grupos con los procesos vigentes del Ministerio. Cuyo resultado se dará a conocer durante el mes de julio.

Actualmente se viene desarrollando una evaluación de resultados del Plan Vive Digital, ejecutada por la firma consultora Econometría. Con este ejercicio se pretende conocer los resultados de la implementación de las iniciativas del Plan, a través del análisis de los resultados de los indicadores que se encuentran asociados a los componentes del ecosistema digital, la identificación tanto de cuellos de botella que afectan la implementación del mismo, como oportunidades de mejora y fortalezas para que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones para los próximos planes de tecnología del Gobierno Nacional.

Actualmente la ejecución de este contrato se encuentra en ajuste el informe final producto de las observaciones y revisiones establecidas de acuerdo con el cronograma de trabajo inicialmente establecido (Oficio 736893 de julio 2 de 2014).

Se llevó a cabo capacitación a supervisores, seguimiento y análisis de los informes mensuales de ejecución contractual diligenciados por los supervisores, reuniones mensuales con los supervisores para enterarlos de los resultados de la revisión y análisis hecho a los informes presentados y legalización de recursos, recibir retroalimentación y ofrecerles asesoría y acompañamiento.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los procesos, para valorar los riesgos, indicadores, acciones de mejora, efectividad de los controles y objeto del proceso, formulando las respectivas recomendaciones

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Para este subsistema se evidencia las siguientes oportunidades de mejora:

Aunque se evidencia la conformación del Comité del Modelo Integrado de Gestión y de cuatro subcomités, es importante que con base en el Manual de Implementación del MECI 1000:2014, definido por el Gobierno Nacional y que hace



parte del decreto 943 de 2014, se adicionen de manera explícita, las funciones del Equipo MECI, con las responsabilidades e integralidad que exige la norma, esto con el fin de fortalecer la implementación, seguimiento y mejora del modelo versión 2014.

Aunque en el Modelo Integrado de Gestión se enuncian y definen los principios y valores del Ministerio, es necesario fortalecer el Componente de Ambiente de Control – Elemento de Acuerdos, Compromisos y Protocolo Éticos, con la realización de un diagnóstico Ético en la Entidad, que sirva como insumo en la selección de los valores y principios que deben regir en la Entidad y sea el soporte del Código de ética y Código de Buen Gobierno, así mismo, la creación o adición del Comité Ético, mediante acto administrativo expedido por la máxima autoridad de la Entidad, como agente ejecutor y dinamizador del Proceso de Gestión Ética.

Es importante tener en cuenta que un código de Ética, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio, que al ser trasgredida por un integrante de la organización, genera repudio general y hasta responsabilidades disciplinarias, penales o sociales, por lo tanto está dirigido al comportamiento de los funcionarios hacia la moral de la entidad.

Las normas mencionadas en los códigos de ética pueden estar vinculadas con las normas legales (por ejemplo, discriminar o acosar es un delito penado por la ley). El principal objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una empresa o entidad pública o privada.

Es igualmente un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los funcionarios, Directivos, proveedores y contratistas de la Entidad, independientemente del cargo o función que ocupen.

A partir del Diagnóstico de la Gestión del Talento Humano que define el MECI, en el cual se haya identificado la percepción y conocimiento que tienen los servidores públicos sobre las políticas y prácticas de personal implementados en la Entidad, se recomienda recopilar, revisar y adoptar las políticas relacionadas con la planeación, selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, evaluación del desempeño, encargos y desvinculación de personal, en el proceso de gestión humana y socializarlas a todos los servidores.

Fortalecer el proceso de reinducción, en sus contenidos, con los temas mínimos exigidos por la Función Pública.

Implementar el elemento de Plan de mejoramiento individual que soporte las evaluaciones de desempeño y los acuerdos de gestión, en un esquema de autocontrol y autogestión.

Recopilar y socializar las políticas que respalden el estilo de Dirección del Ministerio, presentándolas en términos de directrices u orientaciones claras para su cumplimiento.

Con base en los hallazgos de la CGR y la Oficina de Control Interno, es muy importante y definitivo para fomentar el fenecimiento futuro de la cuenta del Ministerio y del Fondo, fortalecer con base en la metodología del MECI 1000:2014, la Guía 18 para la Administración del Riesgo del DAFP y las buenas prácticas administrativas, el componente total de administración del riesgo del MECI 1000:2014, haciendo énfasis en cuanto a:

- Contexto Estratégico: fortalecer este elemento de tal manera que se defina la metodología e instrumentos para adelantar el proceso de administración del riesgo adoptado por la alta dirección, igualmente la Identificación de los factores internos y externos de riesgo que puedan incidir o afectar la Gestión y Resultados del Ministerio TIC.
- Definir la Guía Institucional y las Políticas de Administración del Riesgo.
- Definir los Riesgos Institucionales del Ministerio/Fondo como entidad pública, basado en un análisis del Contexto Estratégico de la Entidad.
- Garantizar que todos los procesos cuenten con la herramienta de formulación y evaluación de los controles preventivos y correctivos diligenciada.
- Hacer seguimiento a la efectividad de los controles.
- Promover Administración del Riesgo como elemento estratégico indispensable para la promoción de una mejor gestión pública.

Aunque se cuenta con Normograma interno, se recomienda ser fortalecido con el procedimiento que establece el MECI 1000:2014 y con todas las Disposiciones del Gobierno Nacional, Órganos de Control y Normativas a las cuales se encuentra sujeta la Entidad.

Con base en la nueva estructura organizacional y la vinculación de nuevos funcionarios, se recomienda fortalecer la promoción del modelo de operación por procesos a todos los servidores públicos del Ministerio y medir en lo posible su comprensión.

Adelantar el balance final del Plan Vive Digital I y construir propuestas de programas y planes que recojan esos aprendizajes.

Garantizar la sostenibilidad del Plan Vive Digital y todas sus iniciativas con base en lo logrado a la fecha, a partir del 7 de agosto de 2014, independiente del nuevo gobierno, para que los recursos invertidos en este, perduren en el tiempo y no se genere insatisfactorios futuros contra el Ministerio.



Con base en los informes de la CGR y la OCI, seguir con la supervisión permanente de los contratos y convenios suscritos a la fecha, para garantizar su ejecución oportuna, la legalización efectiva de los bienes y servicios recibidos y la liquidación por parte de los supervisores.

Promover con acciones efectivas y de manera permanente, el fenecimiento de la Cuenta.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Avances**

Para este subsistema se evidencia los siguientes avances:

Los indicadores de proceso se encuentran en revisión por parte de los líderes de proceso y sus respectivos gestores.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los procesos, para valorar los riesgos, indicadores, acciones de mejora, efectividad de los controles y objeto del proceso, formulando las respectivas recomendaciones.

Actualmente se viene desarrollando una evaluación de resultados del Plan Vive Digital, ejecutada por la firma consultora Econometría. Con este ejercicio se pretende conocer los resultados de la implementación de las iniciativas del Plan, a través del análisis de los resultados de los indicadores que se encuentran asociados a los componentes del ecosistema digital, la identificación tanto de cuellos de botella que afectan la implementación del mismo, como oportunidades de mejora y fortalezas para que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones para los próximos planes de tecnología del Gobierno Nacional.

Actualmente la ejecución de este contrato se encuentra en ajuste el informe final producto de las observaciones y revisiones establecidas de acuerdo con el cronograma de trabajo inicialmente establecido (Oficio 736893 de julio 2 de 2014).

La oficina de TI ha trabajado en el desarrollo de políticas de seguridad donde se establecen los lineamientos para la gestión y administración de recursos de TI en la Entidad. Estas políticas evidencian disposiciones y directrices que el Ministerio requiere para gestionar la seguridad de la información con sus grupos de interés.

Estas políticas se soportan en procedimientos implementados por la Oficina de TI, un ejemplo de esto es el procedimiento de creación, modificación y/o inactivación de usuarios - CEMAI el cual permite la gestión de recursos de TI al interior de la Entidad y permite realizar trazabilidad sobre las solicitudes y el gobierno necesario requerido por la seguridad de la información que desde la Oficina de TI se gestiona.

La Oficina de TI preside el Comité Arquitectura Institucional Componentes Información y T.I. en el cual se hacen seguimiento a todos los temas relacionados



con el manejo de información en el Ministerio TIC, en este comité tiene participación las diferentes áreas del Ministerio, incluyendo la Oficina de Prensa, responsable de los contenidos editoriales de los diferentes medios electrónicos. En este comité se realiza el seguimiento a la Ley 1712 de 2014 para dar cumplimiento y garantizar que se cumpla en los tiempos establecidos.

Adicionalmente se realizó un rediseño de la página Institucional en la cual se organiza la información de acuerdo a los diferentes públicos y grupos de interés. En este rediseño también se cambió el Administrador de Contenidos CMS el cual permite realizar flujos de trabajo para la información que allí se carga y adicionalmente realizar una prevista completa del sitio antes de salir publicada en el sitio oficial.

La Actualización de las Tablas de Retención Documental -TRD de acuerdo con la nueva estructura del Ministerio, compromiso adquirido por el operador PYZ Servicios Ltda., en el marco del contrato vigente, se encuentra finalizado en cuanto a la actualización y aprobación por parte de las áreas. Es importante resaltar que se tiene 42 TRD aprobadas y firmadas por los jefes de las áreas, lo mismo que el Preliminar del Acto Administrativo respectivo, quedando únicamente pendiente por firmar la TRD de la Doctora Ana Lucía Rosales Callejas.

Se presentó a Comité Interdisciplinario el estudio previo para adelantar el proceso de selección abreviada de menor cuantía cuyo objeto es: Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de interés, acerca de los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus proyectos e iniciativas, a fin de generar información estratégica que permita identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en el Sector TIC

Se elaboró indicador de encuesta cuatrimestral para establecer la consulta de comunicaciones internas y boletines internos enviados por Comunicación Interna de los servidores de la entidad.

Se desarrolló una estrategia de apadrinamiento para fortalecer la dinámica de los Grupos Comité Primario y la efectividad de los mismos. Se realizó ajustes al aplicativo de actas de GCP con el ánimo de orientar la dinámica del proceso.

En los Grupos Comité Primarios que se desarrollaron para los meses de Marzo a Junio se socializó a los funcionarios el Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés en temas de registro, radicación y direccionamiento, y adicionalmente se circuló vía correo electrónico el Manual para la Atención y Servicio al Ciudadano a los mismos; además, en conjunto con la oficina de TI y el Grupo de Transformación Organizacional, se ha realizado levantamiento de información de los planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio con el fin de parametrizar el nuevo administrador de contenidos.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**



Para este subsistema de evidencian las siguientes oportunidades de mejora.

Aunque son evidentes las políticas de operación para los procesos, se recomiendan que estén debidamente adoptadas y socializadas.

Fortalecer las políticas de operación de los procesos con la Administración Integral del Riesgo, la formulación de controles preventivos y correctivos, indicadores que midan los resultados de las herramientas para los controles y su evaluación periódica.

Revisar y fortalecer el elemento de controles, de tal manera que se cuente con criterios y parámetros para el diseño, análisis, cuantificación, seguimiento y medición de la efectividad de los mismos; igualmente armonizarlo con los elementos de Administración de Riesgos y Política de Operación; se debe tener presente que las debilidades en este componente, son percibidas en los informes de la CGR y la Oficina de Control Interno.

Aunque se cuenta con indicadores de gestión y resultados, es necesario garantizar que todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo enfocados al desarrollo del Talento Humano y la Cultura Organizacional, proyectos e iniciativas, cuenten con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, complementados en lo pertinente con indicadores de economía y costos ambientales, tal como lo han recomendado de manera permanente la Oficina de Control Interno y la CGR.

Es muy importante medir los objetivos del Plan Vive Digital y los resultados de las iniciativas con base en la formulación de indicadores de impacto, a corto, mediano y largo plazo, tal como lo han recomendado de manera permanente la Oficina de Control Interno y la CGR.

Con el fin de fortalecer la competencia en la entidad para la formulación de indicadores, se recomienda establecer criterios y parámetros generales necesarios para su diseño y seguimiento, de tal manera que los que se formulen permitan medir el cumplimiento de los resultados esperados por la entidad y la ejecución de las operaciones.

Dentro del fortalecimiento del elemento sistemas de información, se recomienda fortalecer permanentemente la seguridad informática y la auditoria de sistemas de información, estableciendo un proceso y procedimiento para ello respectivamente.

Fortalecer y retroalimenta la efectividad de los controles formulados para garantizar que toda la información que se publique hacia los clientes y usuarios en la página Web, este actualizada permanentemente por parte de los líderes de los procesos, según lo establecido en el plan de medios y la política editorial de GEL, evitando con ellos observaciones de la CGR y la Oficina de Control Interno.

Con base en la reestructuración de la Entidad, se recomienda la actualización y adopción oportuna de las tablas de retención documental y su articulación con el procedimiento de control de registros.

Continuar fortaleciendo de manera permanente la cultura del servicio en los servidores públicos, acorde a lo estipulado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Unificación de la administración de la información que ingresa por los canales de atención a los grupos de interés.

Medir la efectividad de los canales de comunicación de abajo hacia arriba, con el fin de mejorar la comunicación organizacional.

Con base en lo establecido en la Ley 1437 de enero de 2011, Por la cual se expide el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Decreto 2641 de 2012, es necesario fortalecer la articulación con los demás procesos, los riesgos actuales y la efectividad de los controles, para garantizar los resultados esperados del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés.

Fortalecer la actividad de clasificación y de registro de las PQRS por parte del área de PACO.

Fortalecer la oportunidad en la capacitación y transmisión de la información de nuevos servicios desde las áreas misionales hacia el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO, para mantener al área actualizada sobre los servicios nuevos que demanda la ciudadanía.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

### **Avances**

Para este subsistema se evidencia las siguientes fortalezas:

La revisión permanente por parte de la Alta Dirección (Comité Directivo y el Comité Coordinador de Control Interno) de la planeación, ejecución y resultados del Ministerio.

En cumplimiento de lo estipulado en la Resolución 1083 de 2013, entró en operación el Comité del Modelo Integrado de Gestión, el cual también hace las veces de Comité Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012)



Se realizó el primer Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo, donde se evaluó el Sistema Integral de Planeación y Gestión de todas las entidades adscritas y vinculadas.

Se fortaleció el ejercicio de los Grupos Comités Primarios – GCP y se puso en marcha el Acta en línea, igualmente se redireccionó su objetivo con el fin de apoyar entre otros temas el ejercicio de autoevaluación en cada área y proceso.

Dentro del ejercicio de fortalecimiento del Control, se resalta las Asesorías promovidas por la Oficina de Control Interno, para el fortalecimiento de la administración del riesgo, la administración de controles y la recomendación de las acciones de mejora de los procesos

La entidad cumple con la remisión de la información solicitada por entes externos, dentro de los plazos establecidos.

Se realiza la evaluación del Sistema de Control Interno, conforme a los plazos y fechas dadas por la normatividad vigente.

Durante las auditorías de gestión y resultados, se evalúa el Sistema de Control Interno implementado y se formulan las recomendaciones pertinentes.

Se cuenta con un programa anual de auditorías, el cual se ejecuta con base en las capacidades de la Oficina.

Dentro de los ejercicios de evaluación independiente, se valoran y se identifican riesgos, así mismo, se formulan recomendaciones a los procesos para la mejora continua.

La Oficina de Control Interno cumple dentro de sus limitaciones, con las responsabilidades y funciones establecidas.

Como estrategia de Asesoría y apoyo proactivo a la gestión y mejora continua, la Oficina de Control Interno realiza jornadas de asesoría a los líderes de los procesos en la formulación de acciones de mejora efectivas que promuevan la mejora continua y el feneamiento de la cuenta del Fondo TIC.

Se cuenta con herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento institucional y por procesos.

Con el objetivo de fortalecer la definición de acciones por parte de los líderes de proceso, se envió una presentación el día 27 de junio a los líderes de proceso y sus gestores donde se definen los pasos a tener en cuenta en la identificación de Acciones Correctivas para Planes de Mejoramiento.

Así mismo, se ha venido documentando el procedimiento de seguimiento y cierre de acciones de mejora el cual contempla su aplicación a través del sitio del MIG, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y seguimiento a las acciones definidas. A la fecha se está realizando el levantamiento de requerimientos con la Oficina de TI.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Para este subsistema de evidencian las siguientes oportunidades de mejora.

### **Componente Autoevaluación**

Fortalecer por parte del Grupo de Transformación Cultural, la apropiación del mecanismo de autoevaluación por parte de todos los líderes de proceso a partir de las fuentes de mejora internas y externas al mismo

El equipo MECI, integrado por funcionarios de diferentes dependencias, según el manual de implementación del MECI 1000:2014, liderados por el Representante de la Dirección, deben promover el conocimiento e interiorización del MECI 1000:2014, en todo el Ministerio, con base en la normatividad vigente.

### **Componente Evaluación Independiente**

Fortalecer la labor de la Oficina de Control Interno, con las especializaciones de personal requeridas (ingeniero de sistemas e ingeniero de telecomunicaciones), con el fin de garantizar el conocimiento para la asesoría, la cobertura requerida, la oportunidad de las actividades y el apoyo para el cumplimiento de sus funciones.

Alinear el proceso de auditoría interna con la guía de auditoría interna definida por el DAFP y el MECI 1000:2014.

Se han evidenciado actividades de sensibilización para promover e interiorizar el autocontrol, la autorregulación, la autogestión y el auto mejoramiento, pero deben promocionarse, fortalecerse y aplicarse de manera permanente por parte de los líderes de proceso al interior de los grupos primarios y por parte de todos los servidores públicos.

### **Componente Planes de mejoramiento.**

Se debe tener presente que este componente es una causa raíz que no está promocionando como se espera, la mejora continua en el ministerio/fondo, esto debido a las debilidades en la formulación de las acciones de mejora efectivas en los planes de mejoramiento establecidos por los líderes de proceso, ya que son



en un Alto porcentaje inefectivas, situación evidenciada en los informes de la CGR y la Oficina de Control Interno, por lo que es muy importante fortalecer este componente mediante la identificación de la causa raíz, de los riesgos inherentes y de las acciones de mejora requeridas, todo ello para permitir la formulación de planes de mejoramiento efectivos, que impacten los procesos y procedimientos a que haya lugar, para garantizar que a futuro la autoevaluación y las acciones de mejora que se promueven, se preserven en el tiempo y eviten la repetición de no conformidades y se logre el feneamiento de la cuenta.

Implementar el elemento de planes de mejoramiento individual, articulado con la evaluación del desempeño, la evaluación de gestión y resultados, los acuerdos de gestión, el plan de bienestar y capacitación y el plan de incentivos.

Cumplir con las metas establecidas y con los plazos fijados en los planes de mejoramiento suscritos, con el fin de evitar incumplimientos que pueden llevar a procesos administrativos sancionatorios y a investigaciones disciplinarias.

Aunque se evidencio que existen herramientas para la formulación y evaluación de los planes de mejoramiento, hay que mejorar mucho en la efectividad de las acciones de mejora propuestas.

Es importante articular los acuerdos de gestión de los gerentes públicos con los planes de mejoramiento, evaluando anualmente la gestión que se realice al mismo, pero sobre todo, la efectividad de las acciones propuestas, para promover que a futuro los hallazgos no se repitan.

Inmediatamente se tenga conocimiento de un informes de auditoria externa, es importante socializarlo inmediatamente, con el fin de contar con el tiempo suficiente para la asesoría a los Directivos responsables en la formulación de acciones efectivas de mejora, así como de preparación y consolidación de la información, siendo efectivos con los 15 días hábiles con que cuenta la Entidad.

Todos los planes de mejoramiento que se formulen, deben ser llevados a las carpetas de mejora de cada proceso.

Ningún hallazgo, independiente de la solicitud de cualquier directivo, debe ser cerrado si no cuenta con los soportes pertinentes, para ser sustentado a la CGR y Oficina de Control Interno.



**FABER ALBERTO PARRA GIL**

Jefe Oficina de Control Interno

