

**MINISTERIO / FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
LAS COMUNICACIONES  
INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE  
CONTROL INTERNO  
LEY 1474 DE 2011 DEL**

|   |  |
|---|--|
| <b>Jefe Oficina de Control Interno:</b> | <b>Período Evaluado:<br/>Julio 1° a Octubre 31 de<br/>2012</b> |
| <b>FABER ALBERTO PARRA GIL</b>          | <b>Fecha de elaboración:<br/>Noviembre 3 de 2012.</b>          |

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
RESULTADOS OBTENIDOS**

**1. RESULTADOS PROCESOS DE AUDITORIA Y MEJORA CONTINUA**

**1.1. ¿Cuántas auditorias realizó en el periodo evaluado?**

Se realizaron 30 auditorias entre las que se resalta: Auditoria al Sistema de Desarrollo Administrativo, al MECI 1000:2005, Administración de los Riesgos, Proceso contractual No. 006 de 2012, Acuerdos de Gestión vigencia 2012, Ejecución presupuestal, Austeridad del Gasto, Quejas y Denuncias formuladas por los Ciudadanos, Proceso Contractual, Comité de Conciliaciones, Proceso Jurídico, Programa Compartel, Programa GEL, Grupo PACO, Proceso de Atención al Ciudadano, Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR, a Caja Menor de la Subdirección Administrativa, SIIF Nación, Cumplimiento de Gobierno en Línea, Actividades de Bienestar Social, Proceso de Cobro Coactivo, Cumplimiento del artículo 80 de la Ley 1474 de 2011, Cumplimiento de lo establecido en el Decreto I No 4326 del 11 de noviembre de 2011, Artículo 3, *Reducción del presupuesto para publicidad*” y al Litigob.

**1.2. ¿Qué resultados y/o hallazgos se generaron, a partir del seguimiento y la verificación realizados?**

Los hallazgos encontrados en general se clasifican en:

1. Oportunidades de mejora en el conocimiento, aplicación y actualización oportuna del marco normativo de algunos temas Administrativos.
2. Retrasos en la ejecución presupuestal
3. Oportunidades de mejora en la Administración de Riesgos.
4. Oportunidades de mejora en la formulación, valoración y seguimiento a los controles.
5. Oportunidades de mejora en la atención oportuna a las solicitudes de interesados.
6. Oportunidades de mejora en la apropiación de la autoevaluación y el autocontrol.
7. Oportunidades de mejora en el Fortalecimiento y apropiación del MECI 1000:2005, del Sistema de Desarrollo Administrativo y del Sistema de Calidad.
8. Oportunidades de mejora en la actualización y control del Normograma Institucional.

### **1.3. ¿Se adoptaron planes de mejoramiento para corregir las situaciones negativas y para fortalecer las positivas? ¿Cuáles?**

Con base en el Componente de Planes de Mejoramiento - Elemento Planes de mejoramiento por proceso - que establece el MECI 1000:2005 y en las herramientas establecidas en el Manual de Calidad para el desarrollo de acciones de mejora, cada líder de Proceso o Área, al recibir el informe de auditoria, formula un plan de mejoramiento, el cual, si es del caso, cuenta con la asesoría de la Oficina de Control, la cual realiza seguimientos a la efectividad y cumplimiento de las acciones formuladas.

Así mismo, con base en los riesgos inherentes evidenciados durante las auditorias, el líder del proceso debe actualizar su mapa de riesgos y establecer controles efectivos.

Igualmente, con base en el Informe de Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, vigencia 2011, realizado por la Contraloría General de la República al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio, el Ministerio formulo el Plan de Mejoramiento Institucional, plasmando en dicho plan las acciones de mejora pertinentes para el logro de la mejora continua.

La Oficina asesoro a las diferentes áreas del Ministerio, mediante la revisión de Coherencia e Integralidad del Plan y formulo recomendaciones que fueron acatadas.

#### **1.4. En el periodo evaluado ¿Cuáles controles fueron efectivos y cuales no?**

En general, los controles que fueron evidenciados durante las auditorias enunciadas en el numeral uno, fueron insuficientes o no fueron efectivos, ya fueron débiles para promover de manera oportuna el cumplimiento del marco normativo y la efectividad de la gestión, lo que origino la materialización de Oportunidades de mejora en todos los temas auditados.

Dentro del Subsistema de Control de Gestión, Componente Actividades de Control, Elemento de Controles, se evidencian oportunidades de mejora para fortalecer la administración, valoración, clasificación, documentación, seguimiento y mejora de los controles formulados.

## **2. ANÁLISIS POR SUBSISTEMAS**

### **2.1. Subsistema de Control Estratégico.**

#### **2.1.1. Fortalezas**

El plan de bienestar y capacitación correspondiente a 2012 fue aprobado por el Comité de Bienestar y Capacitación el 16 de Abril de 2012.

El Ministerio cuenta con un Plan de Incentivos el cual es ejecutado con el apoyo del proceso Gestión del Talento Humano, dando cumplimiento al Decreto 1227 de 2005.

El proceso de Gestión del Talento Humano a través del procedimiento Ingreso de los Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción, da cumplimiento a la directiva Presidencial No 3 del 4 de Agosto de 2006, en el cual los servidores de libre nombramiento y remoción que ingresan al Ministerio de TIC, deben presentar y aprobar las pruebas sobre competencias que realizan en el Departamento Administrativo de la Función Pública, igualmente las hojas de vida son publicadas en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en el sitio Web de la entidad.

El formato utilizado para la evaluación del desempeño, cuenta con un campo para registrar los compromisos comportamentales de los servidores, en el cual se identifican las fortalezas y los aspectos a corregir, es decir, las oportunidades de mejora para las competencias del funcionario.

Aplicación del instrumento Great Place to Work - ítem liderazgo, determinación de la línea base, y aplicación de herramienta MBTI para determinación del estilo de liderazgo y según análisis, formulación de acciones de apoyo.

El plan estratégico cuenta con un documento y un enlace especial a página web desde el sitio del Ministerio, este documento contempla el diagnóstico estratégico con sus respectivos objetivos e iniciativas para el cuatrienio 2010 - 2014. Ha sido divulgado por distintos medios a todos los funcionarios e interesados en el Ministerio.

El Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción - ASPA, permite evidenciar los componentes (hitos, actividades, indicadores y entregables) asociados con el cumplimiento del plan estratégico. Dentro de dicho aplicativo, se realiza la programación de las fechas de reporte del avance para cada componente.

Desde el 2011 el proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés hace una medición del índice de percepción de la entidad.

El mapa de macroprocesos versión 4 del 2011 se encuentra aprobado en la ruta de la documentación del MIG y publicado en el sitio web, está construida la versión 5 pendiente por aprobación de la Alta Dirección.

Para los procesos que tienen diseño realizado en el 2011 y 2012 se cuenta con los documentos cadena de valor y carta descriptiva, en ellos se evidencia la identificación de los proveedores e insumos, actividades, productos y clientes. Los procesos que se encuentran en un orden posterior de criticidad para el diseño cuentan con caracterizaciones de procesos que contienen la misma información

El Ministerio cuenta con un organigrama y estructura definida y soportada en la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 091 de 2010, el organigrama se encuentra disponible en el sitio web de la entidad.

### **2.1.2. Debilidades.**

Persiste la necesidad de continuar difundiendo los Sistemas de Control Interno, Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el fin de lograr en todos los aspectos laborales, la permanente aplicación de estos conceptos y persistir con la interiorización de este nuevo quehacer, logrando la maduración del modelo MIG.

El mapa de procesos del Ministerio contempla el Proceso de Gestión de Seguimiento, Análisis y Mejora como de apoyo, cuando debe ser adscrito a nivel de proceso de Evaluación y Mejora.

El Sistema de Desarrollo Administrativo, el cual centra su propósito en la planeación de la gestión estatal, presenta deficiencias de cumplimiento y gestión.

Aunque en el Modelo Integral de Gestión se enuncian y definen los principios y valores del Ministerio, falta suscribir y adoptar el Código de ética y de Buen Gobierno.

En los procesos de inducción y reinducción se observan oportunidades de mejora para fortalecer los contenidos de los módulos incluyendo la participación de todas las dependencias del Ministerio.

Falta alinear el Plan de Bienestar, el de Capacitación y el Plan de incentivos con los resultados de las evaluaciones de desempeño, los planes de mejoramiento individuales de los funcionarios y el fortalecimiento de las competencias para el cumplimiento de sus funciones.

No se cumple estrictamente con la normatividad establecida para la cobertura y suscripción de los acuerdos de gestión.

Es necesario definir el estilo de Dirección del Ministerio y actualizar los actos administrativos de adopción y compromiso con el MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad.

La Estructura Organizacional actual no soporta el quehacer diario de los programas y proyectos que actualmente realiza el Ministerio, ya que algunos están por fuera de la estructura funcional y operativa.

Deficiencias en la planeación, desarrollo y aplicación del Componente de Administración del Riesgo.

## **2.2. Subsistema de Control de Gestión.**

### **2.2.1. Fortalezas**

Existen políticas de operación, las cuales se encuentran definidas para cada uno de los procesos y documentadas en las caracterizaciones y cartas descriptivas de los mismos. Actualmente están siendo validadas por los líderes de proceso.

Existen procedimientos documentados, los cuales se encuentran disponibles en el punto de uso de la documentación.

Las carpetas de mejora por proceso cuentan con la hoja de vida de los indicadores que miden la gestión del proceso, a su vez el Aplicativo de Seguimiento al Plan de acción cuenta con indicadores para el cumplimiento de las iniciativas e hitos.

Existe un manual de operaciones adoptado y divulgado.

Existe el proceso “Gestión de Atención a Grupos de Interés” el cual propende por el acceso multicanal para la atención de sus solicitudes de manera eficiente.

En el front office se encuentra el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO, el correo institucional, las redes sociales y el call center. En el back office, se encuentra todo el personal administrativo que hace posible la administración de las solicitudes allegadas a través del uso del sistema de gestión documental AlfaNet.

Dentro de los mecanismos de Identificación de las fuentes de información primaria, existe en las caracterizaciones de proceso y las cartas descriptivas, la definición de entradas de información y proveedores para ejecutar las actividades de los procesos.

Dentro de los mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio, se tiene que desde el 2011, el proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés hace una medición del índice de percepción de la entidad, que apoya este elemento, además se cuenta con la Página web – interacción para la construcción participativa

Dentro de los mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones para la gestión de la entidad, se cuenta con la figura de Grupos Primarios por áreas y grupos de trabajo que facilita los mecanismos de comunicación entre la alta Dirección y los funcionarios. Allí se recolectan las sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores para apoyar la gestión del Ministerio. Las tablas de retención documental y la documentación de los procesos del Ministerio se encuentran publicadas en la ruta compartida de los documentos del Modelo integrado de gestión.

Existe en el sitio web un link denominado “Galería de documentos” en donde se encuentran diferentes fuentes de información interna que puede ser visualizada en línea.

Se cuenta con el sistema de gestión documental AlfaNet y el procedimiento de correspondencia enviada y recibida, los cuales dan la línea para el manejo de la correspondencia al interior del Ministerio, en la lógica del proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés.

Existe un acceso en el banner del sitio web del Ministerio para el registro de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

Dentro de los mecanismos de política de comunicación institucional definida: Proceso de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores y entre los responsables de los procesos, se cuenta con el Proceso de Comunicación Estratégica – Comunicación Interna; igualmente existe como gestión de la Dimensión Cultura del Modelo Integrado de Gestión, el mecanismo de grupos primarios, con el cual, se busca mejorar los canales de comunicación entre la dirección y los grupos y áreas de trabajo.

Adicionalmente se encuentran los medios “Semana TIC” y “Boletín Vive Digital”, en donde se comunican cosas asociadas a la gestión de la entidad por parte de la dirección.

Dentro de los mecanismos de Política de comunicación institucional definida: Proceso de comunicación entre la entidad y los ciudadanos, grupos de interés, se cuenta con:

- ‘Proceso de Comunicación Estratégica – Comunicación Externa
- ‘Existe los medios “Semana TIC” y “Boletín Vive Digital” en donde se comunican temas asociados a la gestión de la entidad.
- Adicionalmente el sitio web del Ministerio se cuenta con informes como:
  - \*Avance en la ejecución del plan de acción del primer trimestre del año 2012 en el sitio web del Ministerio
  - \*Rendición de cuentas a los grupos de interés
  - \*Informes de ejecución presupuestal
  - \* Informe al Congreso
  - \* SISMEG
- Los formularios para los trámites que lo requieren, se encuentran publicados en el link de trámites del Ministerio.

Dentro de los medios de comunicación entre la entidad, cliente, grupos de interés y Organismos de control, el Ministerio cuenta con:

- La Página Web es el medio de comunicación principal utilizado por la entidad para comunicar a los distintos grupos de interés del Ministerio información relevante de su gestión.
- Adicional a ello, existe el Programa de Televisión por el Canal Institucional “Vive Digital”.

Dentro de los mecanismos de publicación a través de medios electrónicos (página web), de leyes, decretos, actos administrativos o documentos de interés público, se cuenta con una aplicación que organiza la normatividad que expide la entidad y la publica en el sitio web.

### **2.2.2. Debilidades.**

Aunque se evidencia la identificación de procesos y procedimientos soportados en el Manual de Calidad del Modelo Integral de Gestión, estos presentan deficiencias que son percibidas durante las auditorias realizadas por la CGR y la Oficina de Control Interno.

Se presentan deficiencias en la articulación y resultados de algunos procesos y procedimientos.

Se deben fortalecer las políticas de operación teniendo en cuenta el Direccionamiento Estratégico y la Administración del Riesgo y evaluarlas periódicamente.

Se observa oportunidades de mejora en cuanto a fortalecer en los grupos primarios la socialización y comprensión de las Políticas de Operación.

Se evidenciaron acciones de mejora y puntos de control en las actividades de los procesos, pero no controles efectivos como tal.

No se evidencio una guía para orientación de la formulación, clasificación, valoración, evaluación y mejora de los controles.

Es necesaria la formulación de indicadores de economía, impacto y costos ambientales en los procesos, programas y proyectos pertinentes.

Falta adopción y divulgación del Manual de Operaciones.

En los mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, por parte de la ciudadanía, hace falta mejorar los procedimientos y formular controles efectivos para garantizar los resultados propuestos.

Es necesario revisar y fortalecer permanentemente los mecanismos de participación y consulta ciudadana.

Se evidencian los mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los Servidores Públicos, pero deben fortalecerse para que sean efectivos.



Las tablas de retención documental existen, pero deben articularse con el procedimiento de control de registros.

Es necesario fortalecer el control y actualización de documentos obsoletos.

Se debe formular mecanismos de control que permitan contar permanentemente con un normograma actualizado del Ministerio.

Aunque se cuenta con un manejo organizado y sistematizado de la correspondencia, se deben revisar los controles para mejorar la gestión y resultados.

Existe la práctica del uso de tablas de Excel, para el manejo de la información dentro de la Entidad.

Es necesario adoptar mediante acto administrativo y socializar la política de comunicación interna.

Se debe establecer un procedimiento de actualización y formular controles para que la Información esté siempre actualizada y se publique a tiempo en los diferentes canales de consulta de los interesados en el Ministerio.

## **2.3. Subsistema de Control de Evaluación**

### **2.3.1. Fortalezas**

Resultado de las Auditorías con la Contraloría General de la República - CGR, el Ministerio, Fondo TIC, los Programas Compartel y Agenda de Conectividad – Estrategia Gobierno en Línea, se suscribieron Planes de Mejoramiento, los cuales se vienen cumpliendo rigurosamente. Su seguimiento es realizado oportunamente por la Oficina de Control Interno a través del SIRECI.

Dentro de las acciones o ejercicios de Autoevaluación, se resalta la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y los Comité Directivos y el Comité Coordinador de Control Interno.

Se unificó el Comité Directivo y el Comité Coordinador de Control Interno.

Dentro del ejercicio de fortalecimiento de las Autoevaluaciones, se resalta las campañas de Conocimiento y Fortalecimiento del MECI 1000:2005 y del

Autocontrol ejercidas por la Oficina de Control interno, envío de correos electrónicos y presentaciones de sensibilización.

Dentro de los ejercicios de autoevaluación, a través de los Grupos Primarios se promueve el seguimiento a la Cultura Organizacional, la Gestión y los Procesos.

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

Durante las auditorias de gestión y resultados, se evalúa en Sistema de Control Interno implementado, para recomendar en lo pertinente.

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

Se cuenta con el proceso de Seguimiento, Análisis y Mejora, versión 3.0, del año 2011, el cual respalda el programa anual de auditorias.

Se evidencia interés y oportunidad en la formulación y presentación oportuna de los planes de mejoramiento Institucionales y por proceso.

La formulación y seguimiento al plan de mejoramiento por proceso, esta contemplado y soportado dentro de las carpetas de mejora para cada uno de los procesos definidos, en ellas se identifican las fuentes de mejora provenientes de medición de indicadores, análisis de riesgos, resultados de auditorías externas e internas, PQR's, producto no conforme y mediciones de satisfacción.

### **2.3.2. Debilidades**

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

Aunque existen iniciativas para el fomento de la autoevaluación, se deben diseñar herramientas cualitativas y normatividad interna para la materialización del principio de Autoevaluación en los grupos primarios y servidores públicos.

Existe el proceso de auditoria interna pero debe adaptarse a las mejores practicas, igualmente, requiere de personal suficiente, interdisciplinario y competente, para garantizar el conocimiento, la cobertura requerida y la oportunidad de sus actividades.

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

No se han implementado los planes de mejoramiento individuales, además, se deben articular con la evaluación del desempeño, los acuerdos de gestión, el Plan de Capacitación y el Plan de Incentivos.

---

**Faber Alberto Parra Gil**  
**Jefe Oficina de Control Interno**