

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

<b>Jefe Oficina de Control Interno:</b>	<b>Período Evaluado:</b> Marzo 1° a Junio 30 de 2013
<b>FABER ALBERTO PARRA GIL</b>	<b>Fecha de elaboración:</b> Julio 10 de 2013.

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

**Subsistema de Control Estratégico  
Avances**

Para este subsistema se evidencian los siguientes avances:

**Componente Ambiente de control**

**Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos**, se avanzó en la estructuración del documento Código de Ética y una resolución interna que lo respalda. Actualmente se encuentra en proceso de revisión jurídica para su formalización y divulgación.

**Desarrollo del Talento Humano**, se avanzó en la estructuración del documento que expresa la política de talento humano, denominado "Modelo de Gestión de lo Humano". Actualmente se encuentra en proceso de revisión técnica y jurídica para su formalización y divulgación en la entidad.

La entidad Diseña la actividad de Expedición TIC 2013 en el mes de junio, como estrategia de reinducción a todos los funcionarios.

Se socializó a todo el Ministerio la Escuela Corporativa, como estrategia de manejo de la capacitación, formación y desarrollo de competencias de los funcionarios públicos.

Se continuó con la realización mensual de las reuniones del Grupo Itinerante, como estrategia de comunicación de todos los avances del Ministerio.

Mediante Circular No. 004 del 15 de abril de 2013, se expidió el Plan de Capacitación para el Ministerio.

**Estilo de Dirección**, se aplicó modelo MBTI, y en el marco del instrumento utilizado para medición de clima organizacional, se están realizando talleres para fortalecer estos roles.

Se unificó el Comité Directivo y el Comité Coordinador de Control Interno, como estrategia de fortalecimiento al Sistema de Control Interno.

### **Componente Direccionamiento estratégico**

#### **Planes y programas**

**Modelo de operación por procesos**, se continúa con la fase 3 de diseño de procesos transversales, y la actualización progresiva de acuerdo con todas las necesidades de operación de la entidad.

El plan estratégico cuenta con un documento y un enlace especial en el sitio web 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.

**Estructura organizacional**, se consolidó el proceso de modernización institucional, y actualmente se encuentra en curso un plan de trabajo trazado para la formalización de la planta de personal de acuerdo con los lineamientos reglamentarios para tal fin.

### **Componente Administración del riesgo**

A partir de la identificación de los riesgos de corrupción, se complementó el

trabajo para los restantes tipos de riesgos por proceso, proyecto e iniciativas particulares, y se identificaron controles para cada uno de ellos. Del ejercicio se identificaron unos riesgos de tipo transversal, que actualmente se encuentran en manos de los líderes de cada tema para la identificación de las políticas transversales de administración de esos riesgos. Falta formalización de la política.

## **Oportunidades de Mejora**

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 *construido con los funcionarios de la Entidad*, que sirva como insumo en la suscripción y adopción del Código de ética y de Buen Gobierno, así mismo, la creación del Comité Ético, mediante acto administrativo expedido por la máxima autoridad de la Entidad, como agente ejecutor y dinamizador del Proceso de Gestión Ética.

*A partir del Diagnóstico de la Gestión del Talento Humano, 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 dentro del programa de capacitación, los mecanismos de medición de la participación de los funcionarios, de la percepción y del impacto que generan las estrategias y temas de formación, así como el aporte al fortalecimiento del clima organizacional y la gestión y resultados de los procesos.

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

Seguir trabajando en la transversalidad de las acciones a partir del entendimiento y apropiación del modelo de operación por procesos en los servidores de la entidad, y sus niveles de autoridad para la toma de decisiones.

Aunque se evidencio avance con la publicación de los Riesgos de Corrupción asociados a cada proceso y la definición de los controles respectivos, se debe continuar con la apropiación de la metodología del MECI 1000:2005, del DAFP y las buenas prácticas administrativas, para dar respuesta a todo el componente de administración del riesgo.

Fortalecer la alineación de la Administración del Riesgo como componente de la planeación y el seguimiento, a nivel institucional.

Aunque se cuenta con Normograma interno, se recomienda ser fortalecido con el procedimiento que establece el MECI 1000:2005 y con todas las Disposiciones del Gobierno Nacional, Órganos de Control y Normativas a las cuales se encuentra sujeta la Entidad, así mismo, debe garantizarse la facilidad de su consulta, su actualización permanente en los procesos internos y medios de consulta externos.

Con base en la nueva estructura organizacional, 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.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Avances**

Para este subsistema se evidencia los siguientes avances:

#### **Componente Actividades de control**

Políticas de Operación, Se actualizan periódicamente y a solicitud de los interesados, las políticas de operación de los procesos y fueron documentadas en las caracterizaciones y cartas descriptivas de los mismos.

**Procedimientos**, se han actualizado progresivamente de acuerdo con las necesidades de operación de la entidad. Esto incluye la incorporación de documentación derivadas de la construcción de las cadenas de valor de los procesos en diseño.

**Controles**, atado al avance en administración de riesgos.

#### **Componente Información**

Se creó a partir de la Resolución 1083 de mayo de 2013, el subcomité de Arquitectura institucional – componentes información y TI. En este espacio se lideran las acciones referentes a la articulación de fuentes de información, soportadas en sistema de información o cualquier otro medio. Actualmente se está culminando un ejercicio de inventario de información que debe ser utilizado para el componente de datos abiertos.

La información primaria y secundaria fue trabajada a partir del intercambio de información del Ministerio con sus grupos de interés. Su identificación fue realizada a partir de las actualizaciones de procesos.

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.

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 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 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

Avance en la gestión del plan estratégico del TI, para consolidar el elemento sistemas de información como un aliado estratégico de la gestión interna y externa de la entidad. El plan de ajuste tecnológico, los protocolos de IPv6, el plan de seguridad de la información y el RAVEC, son parte de los logros parciales obtenidos.

### **Componente Comunicación pública**

Se adelantó documentación y formalización de CES-TIC-MA-001 Manual de publicación Sitio Web V1, CES-TIC-MA-002 Manual de Comunicación Externa V1, CES-TIC-MA-003 Manual de Comunicación Digital del Gobierno V1, CES-TIC-MA-004 Manual de Redacción y Estilo V1, CES-TIC-MA-005 Manual para la Aplicación de Marca MinTIC V1, CES-TIC-MA-006 Manual de la Política Editorial Página Web V1, CES-TIC-MA-007 Manual de Comunicación Interna V1, y CES-TIC-MA-008 Manual para el manejo de Crisis V1.

En cuanto a comunicación organizacional, se han consolidado estrategias como

las de Grupos Itinerantes y Grupos Primarios. En cuanto a comunicación informativa, la atención multicanal se consolidó con recursos tecnológicos. El proceso participativo pre y post de la rendición de cuentas a la ciudadanía fue exitoso, incluso se extendió a distintas regiones del país.

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

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 documental.

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

- El sitio web, el cual 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".
- Redes Sociales
- Punto de Atención al Ciudadano y al Operador

## **Oportunidades de Mejora**

### **Políticas de operación**

Unificar políticas de los procesos en documento Código de buen gobierno

Difundir a todos los grupos de interés las políticas de los procesos, una vez formalizadas en el Código de Bueno Gobierno.

Aunque se evidencian políticas de operación para los procesos, es necesario que estén debidamente adoptadas y socializadas.

Fortalecer y alinear las políticas de operación con el Direccionamiento Estratégico y la Administración del Riesgo, la formulación de controles preventivos y correctivos y su evaluación periódica.

Consolidar las políticas de operación institucional dentro del documento Código de Buen Gobierno, incluyendo las de Gestión Misional y de Gobierno Corporativo, Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento

Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión Financiera.

Utilizar los grupos primarios como medio de la divulgación, comprensión y actualización de las Políticas de Operación de la Entidad.

### **Procedimientos.**

Aunque se evidencia la identificación de procesos y procedimientos soportados en el Manual de Calidad del Modelo Integral de Gestión, se hace necesaria la revisión permanente de la efectividad de los mismos, con base en las deficiencias que son percibidas durante las auditorías internas y externas que se realizan.

Con base en la reestructuración de la Entidad, se recomienda realizar una evaluación de los procedimientos actuales y nuevos que se requieren, con el fin de soportar la nueva estructura organizacional, los requerimientos normativos y los planes de mejoramiento suscritos.

### **Controles**

Continuar con el la revisión y fortalecimiento del 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, Política de Operación y Procedimientos.

### **Indicadores.**

Alinear el mecanismo de reporte para apropiar su uso en autocontrol (grupos primarios) y autogestión (comité de estrategia), y fortalecer la toma de decisiones para la mejora.

Se recomienda la alineación de los mecanismos de seguimiento y medición (indicadores) en sus tres niveles de estratégico, táctico y operativo.

Aunque se cuenta con indicadores de gestión y resultados, es necesario complementar los actuales con la formulación de indicadores de economía, impacto (efectividad) y costos ambientales en los procesos, programas y proyectos pertinentes.

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.

Se recomienda dentro de la metodología que se establezca para el diseño de

indicadores, determinar los Factores Críticos de Éxito que deben tenerse en cuenta a nivel estratégico para la medición en los procesos, programas y proyectos, soportado en la metodología del Balanced Scorecard que actualmente sigue la entidad, para la selección de los indicadores.

### **Manual de procedimientos**

Adoptar manual por acto administrativo y garantizar el control de sus modificaciones, a través del procedimiento de control de documentos.

Continuar con la actualización de tablas de retención documental, tomando como referencia los procesos diseñados.

### **Componente Información**

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

Fortalecer la cultura del servicio en los servidores públicos, acorde a lo estipulado por el Modelo Integrado de Gestión

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

Fortalecer los protocolos para la actualización de la información en los diferentes canales de atención

Fortalecer la articulación de toda la información que llega a la Entidad a través de los canales de comunicación del Ministerio por parte de todos los interesados, para que sean insumo en la mejora de los procesos y en la toma de decisiones a todo nivel.

Es necesario revisar y fortalecer los mecanismos de participación, consulta y atención ciudadana, con base en el Decreto 2641 de 2012.

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 revisar 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.

### **Componente Comunicación pública**

Socialización de las políticas, y diseño de instrumentos que apoyen el



seguimiento y la evaluación frente al funcionamiento de los diferentes canales, incluidos los de calidad de las respuestas entregadas a los grupos de interés. Adicionalmente, continuar y culminar el proceso de actualización del SUIT 2.0 para migrar a la versión 3.0, en relación con los trámites vigentes a los grupos de interés.

Fortalecer los controles para garantizar que toda la información que se publique en los medios de comunicación 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.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

### **Avances**

#### **Componente Autoevaluación**

**Autoevaluación del control**, se diseñó y está en proceso de implementación el Acta en línea de Grupo Comité Primario – GCP, que busca a través de un repaso por las políticas de desarrollo administrativo que se encuentran en las dimensiones del Modelo Integrado de Gestión, apropiar su conocimiento a través del uso continuo de este mecanismo. Con esto se pretende fortalecer el control sobre la estrategia, los procesos y todos los elementos del entorno que no permiten que las metas se cumplan oportunamente.

**Autoevaluación de la gestión**, se resalta la adopción del Modelo Integrado de Gestión, y la creación de su comité que resume todas las responsabilidades de seguimiento a las políticas de desarrollo administrativo y los sistemas de gestión transversales que lo conforman.

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

El Cuadro de Mando Integral – BSC del Ministerio y la implementación de los grupos primarios permitió a las diferentes áreas consolidar un mecanismo de seguimiento y control asociado a su gestión, los procesos y la cultura autoevaluación de la gestión.

Dentro del ejercicio de fortalecimiento de las Autoevaluaciones, se resalta las campañas de Conocimiento y Fortalecimiento del MECI 1000:2005 y del Autocontrol promovidas por la Oficina de Control Interno.

#### **Componente Evaluación Independiente**

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 en 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 y recursos de personal con que cuenta actualmente la Oficina.

Se presenta ante el comité Directivo y de Control Interno, los resultados de los seguimientos a los Planes de mejoramiento, Funciones de Advertencia, Atención de PQRS, Evaluación Sistema de Control Interno entre otros, para la toma de decisiones oportunas.

Se realizan las actividades solicitadas por el Comité Directivo.

### **Componente Planes de Mejoramiento**

Los planes de mejoramiento institucional fueron suscritos de manera oportuna, en razón a los hallazgos realizados por la Contraloría General de la Nación; los cuales se vienen cumpliendo rigurosamente. Su seguimiento es realizado oportunamente por la Oficina de Control Interno y publicados en el SIRECI.

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 fenecimiento de la cuenta del Fondo TIC.

Los planes de mejoramiento por proceso para la vigencia 2013, fueron suscritos acorde a las evidencias de las fuentes de mejora de cada uno de ellos. Entre ellas los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de indicadores, la autoevaluación de la gestión, el control del producto y/o servicio no conforme, el análisis de los riesgos, satisfacción de usuarios y ciudadanía, análisis de PQR.

Planes de mejoramiento institucional, actualmente está siendo suscrito el que corresponde a la evaluación de la vigencia 2012, e igualmente se ha dado respuesta a los compromisos adquiridos de la vigencia 2011.

### **Planes de mejoramiento por proceso.**

Actualmente en proceso de actualización de carpetas de mejora 2013.

## **Oportunidades de Mejora**

Fortalecer el ejercicio de análisis de causas para suscribir planes de mejoramiento que involucren acciones en equipo para el feneamiento de la cuenta fiscal y a mejora en la eficiencia de los procesos involucrados.

Fortalecer los mecanismos de autoevaluación con el diseño de herramientas cuantitativas y normatividad interna como soporte para la materialización del principio de Autoevaluación en los grupos primarios y servidores públicos.

La comprensión articulada de la estrategia de grupos primarios no alcanzó su máximo desempeño, en la medida en que sólo permitió una retroalimentación mediana de la gestión de la entidad. Se recomienda trabajar en la mejora del instrumento, estableciendo su marco normativo, las funciones, responsabilidades y temas que se deben abordar durante su realización.

Fortalecer la labor de la Oficina de Control Interno, con los recursos de personal requeridos, con el fin de garantizar el conocimiento, la cobertura requerida, la oportunidad de las actividades y el apoyo para el cumplimiento de sus funciones, entre ellas la labor de auditoria interna.

Es necesario fortalecer la apropiación del mecanismo de autoevaluación a partir de las fuentes de mejora internas y externas al proceso.

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.

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.

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.

### **Estado general del Sistema de Control Interno**

Con base en la calificación suministrada en el aplicativo de la Función Pública, el MECI 1000:2005 muestra un buen desarrollo pero requiere mejoras en algunos aspectos

### **Recomendaciones frente al Sistema de Control Interno**

Siendo el MECI 1000:2005, 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 normatividad vigente.

Articular el MECI 1000:2005 con el nuevo Sistema de Planeación y Gestión, teniendo siempre presente que es el Sistema de Control Interno el universo al cual se articulan todos los demás sistemas.

Articular las políticas de desarrollo administrativo de las que habla el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión promovido por el DAFP, con las estrategias internas que para ello formule el Modelo Integrado de Gestión (MIG) del Ministerio TIC; incluyendo una dimensión de seguimiento y control que mantenga su rol de independencia, neutralidad y objetividad, acorde a los lineamientos establecidos por el MECI 1000: 2005.

Formalizar el Comité Institucional de Desarrollo Organizacional y conformar los comités operativos para cada dimensión del Modelo Integrado de Gestión - MIG, para que bajo la directriz de la Secretaria General y la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, en sus roles de coordinación y secretaría técnica, den el soporte el fortalecimiento necesario a las necesidades del MIG en todas sus políticas de desarrollo administrativo.

El Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, del Modelo Integrado de Gestión y de la Oficina de Control Interno, aunados a la formulación de planes de mejoramiento efectivos, son los medios que promueven hacia el futuro el feneamiento de la cuenta del Fondo TIC, objetivo clave a conseguir, para soporta los excelentes resultados alcanzados por el Ministerio.

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



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