



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



**CODIGO TRD: 110.01.17**

<b>ACTA No. 32</b>	<b>LUGAR:</b> MinTIC	<b>FECHA:</b> Apertura 30 de mayo y cierre 07 de junio de 2019	<b>HORA DE INICIO:</b> 9:25 a.m. del 30 de mayo de 2019	<b>HORA FINAL:</b> 7:05 p.m. del 07 de junio de 2019
--------------------	-------------------------	--	---	--

### OBJETO DE LA REUNION

Comité Modelo Integrado de Gestión MIG – virtual

### ORDEN DEL DÍA

1. Apertura sesión virtual
2. Observaciones y explicación sobre temas propuestos para aprobación y conocimiento
3. Aprobación de tema propuesto
4. Cierre de sesión y votación

### SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

ITEM	COMPROMISO	ESTADO (Culminado – Pendiente – En proceso)
1	Teniendo en cuenta que la presente sesión es virtual, el seguimiento a compromisos se realizará en la siguiente sesión del Comité MIG presencial.	N/A

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

#### 1. Apertura sesión virtual

A través del correo del Comité MIG, se dio apertura a la sesión virtual N° 32 a partir del 30 de mayo a las 9:25 a.m., conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Resolución No. 911 de 2018 "Por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Gestión (MIG) del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga los Resolución 3174 de 2014, la Resolución 3021 de 2016 y la Resolución 453 de 2016" que establece:

**Sesiones.** El Comité MIG sesionaría bimestralmente y de manera extraordinaria cuando se requiera, las sesiones podrán llevarse a cabo a través de conferencia virtual de conformidad con lo establecido en el artículo 63 de la Ley 1437 de 2011, o las normas que lo modifiquen, subroguen o deroguen.

Con el fundamento anterior, a continuación, el orden del día de la sesión:

#### \*Para aprobación:

- a) Aprobación actualización resolución MIG
- b) Aprobación plan de mejora resultados encuesta de satisfacción
- c) Aprobación código de buen gobierno
- d) Aprobación FUID de eliminación



**\*Para conocimiento:**

- e) Indicadores procesos Fortalecimiento Organizacional
- f) Seguimiento gestión de riesgos
- g) Avance planes de tratamiento

**2. Observaciones y explicación sobre temas propuestos para aprobación y conocimiento**

**a. Aprobación actualización resolución MIG**

El doctor José Ignacio León jefe de la Oficina de Control Interno, envía los siguientes comentarios:

En el primer párrafo del Considerando de la Resolución menciona el Artículo 1 de la Ley 872 del 2003, la cual fue derogada por el Artículo 5 del Decreto 1499 de 2017. **Respuesta:** efectivamente con el fin de haber dejado en principio un referente histórico acerca de las normas que se han desarrollado en torno al desarrollo administrativo, se realizó un recuento en la parte considerativa de la propuesta de resolución y se precisó en el texto que efectivamente se encuentran derogadas. No obstante, atendiendo su recomendación, se enmarcará únicamente en el ámbito normativo vigente.

La Resolución no describe ni detalla cómo se relaciona las cinco (5) Dimensiones de nuestro modelo MIG con las siete (7) dimensiones de MIPG y con las 17 políticas de Desarrollo Administrativo incluidas en ellas, además no se describe como se articula nuestro modelo MIG con los diferentes componentes del nuevo Modelo Estándar de Control Interno basado en COSO y con el Modelo de las Líneas de Defensa que complementan al MECI. **Respuesta:** en atención a la articulación de los modelos MIG, MIPG, MECI y el Modelo de Líneas de defensa, consideramos que la Resolución no es el documento adecuado para exponer este detalle. En atención a su comentario, ya existe un documento de alineación general. De otra parte, en el documento propuesta de la Resolución se establece ARTÍCULO 4. Alineación MIG con otros modelos y sistemas de gestión. La implementación del MIG a través de sus dimensiones y eje articulador, presentados con anterioridad, responden a los requisitos y lineamientos normativos y a la dinámica organizacional. Para ello, la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales gestionará la alineación correspondiente a los sistemas de gestión y modelos que se requieran normativamente y desarrollen por iniciativa propia de la Entidad.

Nos queda el interrogante de cuál es la ventaja o aporte de tener un modelo diferente a MIPG, cuando éste último fue diseñado con el fin de integrar los sistemas de gestión, control interno y políticas administrativas, y como lo menciona el Manual Operativo en su versión vigente: "El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un sólo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente". **Respuesta:** el modelo integrado de gestión MIG es un modelo conceptual, cuya intención es hacer entender de manera global y sencilla a cada miembro de la organización el proceso de transformación que se desarrolla en esta entidad a través de sus dimensiones y acoge desde la estrategia, la arquitectura, la cultura, la relación de los grupos de interés, y el seguimiento control y mejora de manera general para ejecutar y hacer seguimiento a su gestión, cualquier sistema o subsistema puede alinearse a estas dimensiones, adaptándose sin generar mayor traumatismo, para que se desarrolle en plenitud de sus requerimientos. A través de diferentes estrategias de apropiación se ha logrado un avance importante en generar una cultura de conocimiento de la entidad y mejoramiento continuo de la gestión para el cumplimiento de los objetivos institucionales. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, ha venido evolucionando de manera permanente desde el sistema de desarrollo administrativo con la Ley 489 de 1998, el sistema de control interno en 1993, el sistema de gestión de calidad en 2003, entre



El futuro digital es de todos

Gobierno de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



otros, siendo adoptados por la entidad en el marco del MIG, son evidentes los diferentes esfuerzos por parte de la Función Pública para articular los modelos, dimensiones, políticas de gestión y desempeño, lineamientos, elementos, rutas, entre otros que aún a la fecha, no se detalla de manera puntual la articulación a este nivel dentro del mismo modelo, en los documentos publicados, lo cual desde la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales en nuestro rol de segunda línea de defensa ha constituido un trabajo de análisis y acompañamiento constante para facilitar la implementación del modelo y su apropiación en relación al MIG. En conclusión, el MIG es un modelo flexible, que tiene la capacidad de abarcar desde sus conceptos y componentes los requisitos fundamentales del MIPG, pero además todos aquellos retos que a nivel de buena práctica la entidad quiera incorporar para generar mayor satisfacción en sus grupos de valor, y que en su particularidad no son reglados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión porque no están dentro de su alcance aquellos temas adicionales que cada entidad decida emprender. Por lo expuesto y el grado de apropiación que tiene el propósito de este modelo de gestión en lograr que los funcionarios desarrollen una cultura de gestión eficiente, consideramos pertinente el MIG.

Frente a la Política de Administración de Riesgos de Gestión, falta hacer mención a la Guía del DAFP y su adopción, de igual forma revisar ya que incluye "A que los riesgos relacionados con los proyectos se entienden incorporados en los mapas de riesgo de los procesos y servicios", no existen riesgos de servicios y los riesgos de proyectos van gestionados aparte, de hecho, cuentan con su propia política aparte. **Respuesta:** este tema no se encuentra en el marco del comité que se está adelantando, no comprendemos el origen de la observación. El Manual actual sin embargo se encuentra en actualización en atención a la nueva guía de Función Pública.

### b. Aprobación plan de mejora resultados encuesta de satisfacción

Jose Ignacio León Jefe de la Oficina de Control Interno, envió por medio de correo electrónico las siguientes observaciones:

La Oficina de Control Interno adelantó del 17 al 23 de mayo de 2019, la revisión de los resultados de la encuesta elaborada por la Firma Consultora CNC, realizada para medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC.

Con base en lo anterior, se efectuó la validación de la información del archivo: "Plan de Mejora Encuesta Satisfacción 2018.xls", y como resultado se obtuvieron los siguientes comentarios:

Nº consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
1	<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b></p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción, que las personas con discapacidad demuestran inconformidad con el acceso a la página WEB.</p>	<p>En el último año, ¿Ingresó a la página WEB del MINTIC? La facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad promedio 3,1</p>	<p>Apoyo al equipo de TI con el "Testeo" de la Página Web realizado por un funcionario con Discapacidad Visual</p>



**Comentario:** La descripción de la acción no corresponde al alcance esperado, en razón a que el "testeo", es solo un paso de la solución más no la solución completa, dado que del resultado de estas pruebas debería identificar los aspectos de mejora y los planes de acción asociados. ¿Qué pasa con los resultados del testeo? ¿Qué sucede si hay desviaciones? ¿Qué Acciones de mejora existen para las desviaciones? En relación a la "**Descripción de la Meta**", se presenta como resultado de la misma un "Test", a este respecto, se debería complementar la Meta con "Informe de resultados del Test", "Plan de acción asociado a las desviaciones identificadas"

N° consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
2	<b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> Se evidencia la necesidad de más capacitaciones en el uso y apropiación de las TIC	Capítulo de Acceso uso y apropiación: Más capacitaciones en las nuevas plataformas tecnológicas	Se incrementa la oferta de Formación virtual y presencial de Ciudadanía Digital para la vigencia 2019 frente a la oferta 2018.

**Comentario:** Se sugiere complementar la acción definida con las actividades relacionadas con la difusión (Propaganda) a los grupos de interés. En relación a la "**Descripción de la Meta**", se presenta como resultado de la misma "Certificaciones", a este respecto, se debería complementar la Meta con "Temarios", "Cantidad de capacitaciones a realizar", "Listado de Asistencia" **Respuesta:** temas ligados al desarrollo de la acción planteado, lo cual hace parte del soporte de las capacitaciones dadas, las certificaciones corresponden al producto final obtenido.

N° consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
3	<b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> En los resultados de la encuesta de satisfacción, se evidencia la necesidad de incluir más a la población vulnerable	Capítulo de Acceso uso y apropiación: Tener en cuenta a la población vulnerable (personas en condición de discapacidad, adultos mayores, etc.)	Implementar un nuevo proyecto de Apropiación de TIC accesibles, a través del cual se pretende generar el conocimiento y las habilidades necesarias en personas con discapacidad sensorial e intelectual para garantizar el uso, apropiación de TIC y su inclusión digital.

**Comentario:** La acción planteada corresponde a la debilidad identificada, no obstante, se plantea la inquietud de si ya existe una planeación del nuevo proyecto. ¿Existen estudios involucrando la población vulnerable? ¿A qué grupo de personas de la población vulnerable (estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental)? ¿Se tienen definidos indicadores para monitorear la efectividad del nuevo proyecto? ¿Qué mecanismo de validación



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



se tienen definidos para garantizar aún más la participación de la población vulnerable? En relación a la “**Descripción de la Meta**”, se presenta como resultado de la misma” Soporte de Formato del Proyecto de Uso y Apropiación”, a este respecto, se debería complementar la Meta con “Estudios Previos Población Vulnerable”, “Diseño del Nuevo Proyecto”, “Indicadores y Mecanismos de Participación”. **Respuesta:** temas ligados al desarrollo de la acción planteado, lo cual hace parte del soporte del proyecto planteado, el proyecto corresponde al producto final obtenido.

N° consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
4	<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b></p> <p>En los resultados de la encuesta de satisfacción, se evidencia la necesidad de divulgar programas y proyectos.</p>	<p>Capítulo de Acceso uso y apropiación: Mayor difusión de los eventos/ capacitaciones / beneficios</p>	<p>Difundir los programas y proyectos de la Dirección de Apropiación que promueven el uso efectivo y la apropiación masiva de las TIC.</p>

**Comentario:** Es clara la descripción de la acción definida, no obstante, se sugiere dejar explícito las formas de difusión de programas y proyectos. ¿Cómo se pretende difundir? En relación a la “**Descripción de la Meta**”, se presenta como resultado de la misma” Informe Final de Ejecución”, a este respecto no se tienen observaciones. **Respuesta:** sin observaciones

N° consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
10	<p><b>Encuesta de satisfacción 2018</b></p> <p>Restricciones para el acceso al Edificio Murillo de personas en condición de discapacidad</p>	<p>Evaluación con calificación baja respecto del acceso para personas en condición de discapacidad</p>	<p>Reiterar a la empresa de vigilancia que existe autorización para el ingreso de personas en condición de discapacidad por la entrada de la Cra 7a.</p>

**Comentario:** La descripción de la acción planteada es clara, sin embargo, para los usuarios externos en condición de discapacidad es importante que haya claridad de cuál es el acceso de ingreso al edificio, por lo cual se sugiere publicar en los diferentes canales de comunicación (Ej.: página Web, Redes Sociales, Medios publicitarios impresos), que el acceso se debe hacer por la carrera 7ma. En relación a la “**Descripción de la Meta**”, se presenta como resultado de la misma “Comunicación”, a este respecto, se debería complementar la Meta con “Documento que contenga los soportes de la publicación en los diferentes canales de comunicación”. **Respuesta:** en la Meta descrita se encontraba todo lo relacionado al acceso por la 7ma de las personas con discapacidad para el ingreso al edificio. Por concepto de Patrimonio Histórico Cultural el Edificio no puede tener modificaciones como tal. Se acepta la observación y de Comunicación pasar a lo propuesto “Documento que contenga los soportes de la publicación en los diferentes canales de comunicación”.

*Handwritten signature*



N° consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
16	<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> Los usuarios manifiestan que tiene falencias en el manejo de los sistemas de información dispuestos por el Ministerio para hacer el uso de plataformas como RABCA y Registro TIC</p>	<p>Dentro del análisis cualitativo, de la encuesta de satisfacción con los grupos de interés 2018, se señala como sugerencia por parte de los grupos de interés encuestados sobre nuestros servicios, más capacitaciones en las nuevas plataformas tecnológicas</p>	<p>Capacitar a los Grupos de interés respecto al manejo de los tramites y plataformas de RABCA y Registro de TIC</p>

**Comentario:** En el informe de la encuesta los temas tratados no dan prioridad a los mencionados (RABCA), sin embargo, en el informe de la encuesta de satisfacción 2018, se evidencia que los grupos de interés sugieren más investigación en el registro de venta de celulares y a este respecto no se observa planteada ninguna acción. En relación a la “**Descripción de la Meta**”, se presenta como resultado de la misma “Realizar Capacitaciones de los usuarios de RABCA y Registro TIC”, a este respecto, se debería complementar la Meta con “Temarios”, “Cantidad de capacitaciones a realizar”, “Listado de Asistencia”. **Respuesta:** dentro del presente comité la Dirección de Industria Subdirección tiene para presentar la propuesta de Plan de Tratamiento perfil de riesgo de gestión 2018 – Trámites/PQRSD.

N° consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
19	<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> En la medición de satisfacción realizada en la vigencia 2018, para el resultado de nivel de satisfacción general el criterio de claridad de información suministrada y disponibilidad de accesibilidad para el segmento emprendedores tuvo un resultado de 3.2</p>	<p>Deficiencia en la claridad y disponibilidad de la información, dispuesta en los sitios de los proyectos</p> <p>Deficiencia en la promoción en los canales oficiales de la entidad.</p>	<p>Realizar promoción y difusión de la oferta de la dirección</p>

**Comentario:** No se evidencia en el informe de encuestas de satisfacción 2018, el resultado de la calificación (3,2) al que se refieren en el segmento de emprendedores. Adicional a esto la acción de mejora (Realizar promoción y difusión de la oferta de la dirección) no está enfocada a solucionar la causa que origina la debilidad encontrada (Deficiencia en la claridad y disponibilidad de la información, dispuesta en los sitios de los proyectos), por lo que se sugiere complementar la descripción de la acción de mejora. En relación a la “**Descripción de la Meta**”, se presenta como resultado de la misma “Invitar a los grupos de interés en la oferta de la dirección a que participen en los eventos de promoción.”, “Desarrollo del Evento” a este



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



respecto, se debería cambiar la palabra "Invitar" por "Invitación" Adicionalmente, la Meta debería ser ajustada acorde a las acciones complementarias que defina el área para contrarrestar la causa de riesgo asociada a Deficiencia en la claridad y disponibilidad de la información, dispuesta en los sitios de los proyectos. Por ejemplo, a través de Capacitaciones del Personal de MinTIC, elaboración y/o mejora de los guiones, mejorar el contenido de la información en los diferentes canales de comunicación.

N° consecutivo de la Acción	Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción
20	<b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> En la medición de satisfacción realizada en la vigencia 2018, para el resultado de la encuesta a emprendedores en el segmento de la evaluación de la calidad del servicio - solución de necesidades del sector debido al apoyo dado por el ministerio quedó con un resultado de 28% en nivel regular malo.	La metodología de acompañamiento a los emprendedores puede ser que no responda a sus necesidades	Redefinir metodología de intervención del programa Apps.co

**Comentario:** Se debería dar un mayor alcance a la acción definida para que contemple actividades enfocadas a la ejecución, verificación y seguimiento de la metodología ajustada, y de esta forma, se dé solución a las necesidades del sector respecto al apoyo brindado por el Ministerio. En relación a la "**Descripción de la Meta**", se presenta como resultado de la misma "Metodología reformulada", a este respecto, se debería complementar la Meta con "Indicadores de ejecución, verificación y seguimiento". **Respuesta:** dentro del presente comité la Dirección de Industria Subdirección tiene para presentar la propuesta de Plan de Tratamiento perfil de riesgo de gestión 2018 – Trámites/PQRSD.

**En el archivo Excel "PLAN DE MEJORA PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN", no se observaron acciones de Mejora asociadas a las siguientes debilidades:**

- En el aspecto de Soporte Técnico, los siguientes aspectos deben ser mejorados (La información suministrada sobre atención y servicio al cliente (27% de baja calificación), el tiempo requerido para comunicarse con la mesa de ayuda (37% de baja calificación) y el tiempo de contacto transcurrido para ser atendida la falla (36% de baja calificación), para lo cual es necesario revisar y ajustar los protocolos de atención de la mesa de servicio, que atiendan lo manifestado anteriormente.
- Aunque no se tiene certeza de la continuidad del servicio de kioscos vive digital, se deben tener en cuenta las inconformidades presentadas en la satisfacción con respecto a la calidad del servicio, la estabilidad de la conexión en el Kiosco y la cantidad de equipos disponibles para los usuarios. **Respuesta:** los kioscos vive digital están(ban) conformados por categorías, dependiendo de estos era el número de equipos que lo conformaban y la conectividad para los mismos. Actualmente este proyecto está en etapa de finalización. Cuando se presentaban inconvenientes, quejas, o dudas, se



contaba con una línea de atención que está a la vista de los ciudadanos para ser atendidas. Se toma por la dependencia como lección aprendida para los nuevos proyectos de conectividad rural.

- Aunque no se tiene certeza de la continuidad del servicio de puntos vive digital, Se presentan inconformidades en la satisfacción respecto a la calidad del servicio en la estabilidad de la conexión, la rapidez de la conexión, la velocidad de navegación, cantidad de equipos disponibles para los usuarios, la ubicación y disponibilidad del servicio telefónico.  
**Respuesta:** desde agosto de la vigencia 2018, la administración, infraestructura, manejo, control, administración, conectividad de los puntos vive digital fue donada a los ejecutores del proyecto (entes territoriales. Por lo tanto, desde dicha fecha el Ministerio no tiene competencia frente a los temas, inconvenientes o problemas presentados en los mismos. Se toma por la dependencia como lección aprendida para los nuevos proyectos de conectividad rural.
- Para el caso de MiPymes, se presentan inconformidades en la disponibilidad y acceso a la información. En cuanto a la calidad de las capacitaciones a las empresas, el porcentaje más bajo se refleja en que las pymes no se han beneficiado con los programas desarrollados para el mejoramiento empresarial con un 27%.
- Para el caso de SICOM, no hay investigación en el registro de venta de celulares" y a "El cumplimiento de los tiempos en el proceso de otorgamiento de autorizaciones (30 días)" con un total de 32% de personas encuestadas insatisfechas.  
**Respuesta:** dentro del presente comité MIG, la Dirección de Industria Subdirección tiene para presentar la propuesta de Plan de Tratamiento perfil de riesgo de gestión 2018 – Trámites/PQRSD.
- Para el área de Asuntos Postales, se evidencia como debilidad "la Facilidad de acceso para la obtención de los códigos postales, la divulgación de las capacitaciones realizadas en relación con los códigos postales y la calidad de las mismas, brindar capacitaciones de diferentes temas y mejorar la conectividad (velocidad, cobertura)".  
**Respuesta:** dentro del presente comité la Dirección de Industria Subdirección tiene para presentar la propuesta de Plan de Tratamiento perfil de riesgo de gestión 2018 – Trámites/PQRSD.

#### Recomendaciones Generales.

- En las acciones de mejora donde se registren varias actividades, deberían definirse fechas de inicio y culminación para cada una de ellas, con el fin de generar alertas en caso de que se presenten desfases de tiempo y de esta forma garantizar el cumplimiento a cabalidad con lo propuesto. **Respuesta:** con relación a esta observación. Cada actividad contemplada en el Plan de Mejora propuesto cuenta con fecha de inicio u fecha final.
- Es importante que el área encargada de la recepción y consolidación de los planes de mejoramiento valide que todas las debilidades presentadas en el informe hayan sido atendidas por las distintas áreas.
- Aunque los planes de acción están asociados a los criterios de más baja calificación, es importante fortalecer los otros aspectos en razón a que el nivel de satisfacción por los grupos de interés en la mayoría de los casos no supera el puntaje de 3.5.
- Para la "Descripción de la Meta", es importante que sean coherentes con las acciones definidas, que sean específicas (Ejemplo: Metodología actualizada, Procedimiento Actualizado, Informe con Diseño de la Solución), no aplicarían como Meta: Correo Electrónico, Memorandos dado que son generales, además la descripción de la Meta debería indicar su cantidad, en caso de que aplique.

La Secretaria General, Luz Angela Cristancho envió los siguientes comentarios sobre el plan de mejora resultados encuesta de satisfacción 2018:





El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



Descripción de la Situación	Identificación de la Causa de la Situación	Descripción de la Acción a (7)	COMENTARIOS DESDE SECRETARÍA GENERAL	RESPUESTAS
-4	-5			
<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción, que las personas con discapacidad demuestran inconformidad con el acceso a la página WEB.</p>	<p>En el último año, ¿Ingresó a la página WEB del MINTIC? La facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad promedio 3,1</p>	<p>Apoyo al equipo de TI con el "Testeo" de la Página Web realizado por un funcionario con Discapacidad Visual</p>	<p>La Secretaría General estima que la acción propuesta no mitiga la causa de la situación presentada. Se recomienda evaluar nuevamente la acción.</p>	<p>La Dirección de Apropiación TIC estableció la acción de mejora teniendo en cuenta su capacidad de respuesta en el marco de su misionalidad y desarrollo de sus funciones. En este caso, poder determinar cuáles son las necesidades que se deben atender en materia de accesibilidad desde la página web de la entidad. No corresponde a esta dirección realizar cambios desde el punto de vista tecnológico, el apoyo se centra desde el punto de vista técnico, en este caso realizar con una persona con discapacidad visual el "testeo" de tal manera que se realice una evaluación y a partir de esta entregar las recomendaciones técnicas a la oficina de TI y/o a quien corresponda para que se realicen los ajustes pertinentes.</p>
<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> Disponibilidad de salas de juntas para reunión, mediante plataforma</p>	<p>Falta de interacción con la herramienta Outlook y condiciones de uso de salas.</p>	<p>Realizar campaña de sensibilización sobre el uso y manejo de las salas de juntas de la entidad.</p>	<p>La Secretaría General estima que la redacción no es la correcta. Se recomienda evaluar nuevamente la acción para que esta se encuentre concordante con "la interacción de Outlook".</p>	<p>Las campañas de sensibilización se van a realizar para instruir a los colaboradores del MinTIC sobre como reservar las salas por medio del Outlook, también, concienciar a las personas encargadas de cada sala sobre las respuestas y apertura de salas oportunamente, de acuerdo a la asignación de salas según circular 9 del 18 de abril del 2018. Se realizó el ajuste de redacción en la descripción de la acción a tomar.</p>
<p><b>Encuesta de satisfacción 2018</b> El servicio dispuesto por medio de las máquinas dispensadoras de café</p>	<p>Falta de renovación de las máquinas de café Falta de variedad en los alimentos y el café</p>	<p>Establecer en el proceso de contratación nuevas especificaciones que garanticen un mejor servicio de suministro de bebidas</p>	<p>La Secretaría General estima que la causa no es la correcta, no es por la baja calificación. Se trata de determinar cuáles fueron los aspectos evaluados que hicieron obtener una calificación baja,</p>	<p>Se ajustó la identificación de la causa</p>



		calientes a los funcionarios y visitantes del MINTC	para que a partir de ellos, se tomen las acciones correspondientes. Corregir ortografía en la "identificación de la causa"	
<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b></p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción, demoras en la entrega de expedientes físicos a los solicitantes</p>	Falta de oportunidad en la solicitud de préstamos expedientes físicos	Actualización del Procedimiento GDO-TIC-PR-001 CONSULTA P RESTAMO Y DEVOLUCION DE EXPEDIENTES DE ARCHIVOS DE GESTION	La Secretaria General estima que la acción propuesta no mitiga la causa de la situación presentada. ¿Es que los tiempos que se presentan en el procedimiento actual son muy cortos y se pretenden ampliar para cumplir?	En respuesta a la observación de la Secretaria General, se acoge que la sola actualización no mitiga la causa y se propone la realización de
<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b></p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción, demoras en la recolección de correspondencia interna</p>	Falta de oportunidad en la entrega de la recolección de correspondencia interna	Actualización del Procedimiento GDO-TIC-PR-004 GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA	La Secretaria General estima que la acción propuesta no mitiga la causa de la situación presentada. ¿Es que los tiempos que se presentan en el procedimiento actual son muy cortos? Hoy por hoy en esta sociedad de la información, se requiere oportunidad en la entrega de información	capacitaciones/divulgaciones para que los funcionarios y/o contratistas apropien dichos procedimientos y conozcan la normatividad que conlleva. Se considera que los tiempos de respuesta están acordes con la ley, pero los Grupos de Interés desconocen la normatividad.



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b></p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, debilidades en amabilidad y respeto por los servidores, coordinación y trabajo en equipo, actitud de servicio, utilización de protocolos del servicio al ciudadano y suministro de información a los mismos según lo percibido por el cliente interno y externo.</p>	<p>Inadecuada atención a los grupos de interés</p> <p>Insatisfacción en claridad y oportunidad en respuestas a PQRSD</p> <p>Insatisfacción en tiempo de espera telefónica</p>	<p>Capacitar al personal que labora en el Front Office de la entidad en temas de cultura y actitud de servicio.</p> <p>Capacitar al personal en Derechos Humanos, Prácticas Justas de Operación y Prácticas laborales y Gobernanza.</p>	<p>La Secretaría General estima que es necesario realizar una capacitación sobre los principios en las normas y en la gestión, haciendo entre otros énfasis en el principio de la "especificidad" que contrarreste la situación de "falta de claridad"</p>	<p>En respuesta a la observación de la Secretaría General, nos permitimos aclarar que en las capacitaciones de cultura y actitud de servicio se encuentra contemplado los protocolos de atención, donde se afianza la especificidad de la falta de claridad y los cuales están consignados en el Manual de Atención a los Grupos de Interés de la entidad enfocado al lenguaje claro, siguiendo los lineamientos del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano</p>
<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b></p> <p>Contar con personal debidamente capacitado e idóneo</p>	<p>Dentro del análisis cualitativo, de la encuesta de satisfacción con los grupos de interés 2018, se señala como sugerencia por parte de los grupos de interés encuestados sobre nuestros servicios la capacitación al</p>	<p>Capacitar a los miembros del equipo de la coordinación de Fortalecimiento de Relaciones con los Grupos de Interés y al equipo de trabajo de la SICOM en relación con</p>	<p>La Secretaría General desconoce con exactitud el sector al que pertenecen los grupos de interés. La pregunta es ¿Radiodifusión Sonora y Postales no aplican para tal capacitación?</p>	<p>Se acoge la recomendación</p>

*Handwritten signature*



	personal para optimizar la atención de servicios.	para la de	los trámites que por funciones se realizan por parte de la Subdirección para la Industria de comunicaciones		
<b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> Los usuarios manifiestan que tiene falencias en el manejo de los sistemas de información dispuestos por el Ministerio para hacer el uso de plataformas como RABCA y Registro TIC	Dentro del análisis cualitativo, de la encuesta de satisfacción con los grupos de interés 2018, se señala como sugerencia por parte de los grupos de interés encuestados sobre nuestros servicios, más capacitaciones en las nuevas plataformas tecnológicas		Capacitar a los Grupos de interés respecto al manejo de los tramites y plataformas de RABCA y Registro de TIC	La Secretaría General estima que la acción propuesta no mitiga la causa de la situación presentada. ¿se deben mejorar los instructivos de diligenciamiento? ¿tenemos que volcar estos aplicativos a sistemas intuitivos y accesibles? Se sugiere revisar los principios que trataba la Estrategia de Gobierno en Línea.	La Subdirección de Industria de Comunicaciones registro la acción de acuerdo con su capacidad de compromiso para la vigencia 2019. Será tomada en cuenta la sugerencia para validar en la vigencia 2020
<b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> Demora en la expedición de certificaciones solicitadas por el contratista de prestación de servicios	Falta de control por no contar con un único conducto a través del cual se soliciten las certificaciones		Solicitar a la Oficina de TI, la activación de un correo institucional destinado a las solicitudes de certificaciones de contratos	La Secretaría General estima que, si bien la acción propuesta mitiga la causa de la situación presentada, esta no es la vía definitiva. La Secretaría General estima que el futuro de la expedición de certificaciones debe ser en línea y con generación	Desde Contratación junto con la OTI se ha venido ha venido planteando la sistematización de las certificaciones, en el momento de la realización del plan de mejora no se propuso como acción debido a que no se tiene la certeza de poder culminarla en el 2019



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



			automática e inmediata.	
<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> En la medición de satisfacción realizada en la vigencia 2018, para el resultado de nivel de satisfacción general el criterio de claridad de información suministrada y disponibilidad de accesibilidad para el segmento emprendedores tuvo un resultado de 3.2</p>	<p>Deficiencia en la claridad y disponibilidad de la información, dispuesta en los sitios de los proyectos</p> <p>Deficiencia en la promoción en los canales oficiales de la entidad.</p>	<p>Realizar promoción y difusión de la oferta de la dirección</p>	<p>La Secretaría General estima que la acción propuesta es insuficiente para mitigar la causa de la situación presentada. Se recomienda evaluar nuevamente la acción.</p>	<p>La información se encuentra disponible en los enlaces web y demás información generada de los proyectos que fomentan en el desarrollo de la industria TI, sin embargo, se analiza que el problema principal está en la promoción de la oferta al usuario final (promoción) por lo cual se ajusta la redacción de la acción para que quede claro el sentido</p>
<p><b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018</b> Peticiónes quejas y reclamos por el mal funcionamiento de aplicativo SER.</p>	<p>Falla de la infraestructura de la entidad.</p>	<p>Fortalecer la infraestructura tecnológica de la entidad</p>	<p>La Secretaría General estima que la acción propuesta es global y carece de definición. Se debe establecer una acción concreta. Esto debe estar en la formulación del PETIC</p>	<p>Se ajusto la descripción de la acción de mejora según la recomendación de la Secretaría General. Ya que se especifica el aplicativo al cual hay que ajustar.</p>
<p><b>Resultados encuesta de satisfacción 2018</b> Desactualización de la información en la página web</p>	<p>Consulta de información obsoleta</p>	<p>Realizar campañas de sensibilización dirigidas a las dependencias informando la importancia de la actualización</p>	<p>La Secretaría General estima que la acción propuesta es insuficiente para mitigar la causa de la situación presentada. Se recomienda evaluar la acción.</p>	<p>Adicional se complementará la acción con la siguiente actividad: Requerir en comité editorial una vez al mes a todos los comunicadores de las áreas del MinTIC la gestión correspondiente para la actualización de sus secciones en el sitio web de la entidad, esto queda estipulado en el acta de la reunión.</p>

*Handwritten signature*



		de la página WEB		
<b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018 - Planeación y Formulación de Política TIC</b>  <b>La divulgación de las observaciones y los aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas.</b>	Debilidades en el establecimiento de lineamientos específicos para la participación ciudadana en los ejercicios de formulación de política pública	Incluir en el plan de comunicaciones las acciones puntuales de divulgación de las observaciones presentadas por los grupos interés en la formulación de la política pública (en los ejercicios de formulación de política pública)	Revisar y ajustar en el proceso de Planeación y Formulación de Política TIC las actividades que requieran fortalecer el esquema de participación ciudadana (grupos de interés) para generar alternativas de implementación.	Respuesta: Los líderes del proceso requieren que el manual contenga alternativas para la implementación de los mecanismos de participación ciudadana y estar articulados con el manual de lineamientos para los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana, el cual se encuentra en modificación por parte del proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés.
		Revisar y ajustar el Manual del Abecé de formulación de políticas incluyendo las alternativas de implementación de mecanismos de participación ciudadana.		
<b>Resultados de Encuesta de Satisfacción 2018 - Seguimiento y Evaluación de</b>	Debilidades en el establecimiento de lineamientos específicos	Publicar información sobre la metodología de	La Secretaría General estima que estas acciones deben ser revisadas por la Oficina	La Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales brindó el acompañamiento en la formulación de acciones en la mesa de trabajo del 20 de mayo de 2019, a los líderes designados



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



<p><b>Política TIC</b></p> <p><b>Debilidades en la definición de la metodología de seguimiento y divulgación de los resultados de seguimiento de las políticas públicas (Seguimiento a la política de Gobierno Digital)</b></p>	<p>para la publicación de metodologías de seguimiento en el proceso</p>	<p>seguimiento a la Política de Gobierno Digital, para la consulta de los grupos de interés</p> <p>Revisar y ajustar el proceso de Seguimiento y evaluación de política TIC para incluir la publicación de la metodología de seguimiento de política y que sea de conocimiento de los grupos de interés</p>	<p>Asesora de Planeación</p> <p>La Secretaría General estima que estas acciones debe ser revisadas por la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>de para el proceso de Seguimiento y Evaluación de Política TIC.</p>
---	---	---	---	--

### c. Aprobación código de buen gobierno

El doctor Jose Ignacio realiza los siguientes comentarios respecto al código de buen gobierno:

En cuanto al Código de buen gobierno V2, en el Glosario de términos la definición del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se encuentra desactualizada, la definición fue actualizada a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (ver Artículo 2 del Decreto 1499 de 2017). **Respuesta:** se actualizó la definición en el Código de buen gobierno.

En el Anexo 04. Código de buen Gobierno, página 33, aclarar función de las oficinas de Control Interno y control interno disciplinario. El párrafo es: **resolución y divulgación de Conflictos de Intereses:** los grupos de interés del MinTIC deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo está, informando a la **Oficina de Control Interno** y al ente de control competente. Los grupos de interés deberán consultar con la Oficina Asesora Jurídica o con el **Grupo de Control Disciplinario**, o quien haga sus veces, los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada. Se sugiere mejorar la alineación entre las Políticas que promueve el Código de Buen Gobierno y las Políticas de MIPG, ya que en algunos casos las incluye de manera tangencial, como en el caso de la Política de Racionalización de Trámites, Política de Defensa Jurídica, Política de Gestión del Conocimiento e Innovación. **Respuesta:** teniendo en cuenta que el Código de Buen Gobierno es una



iniciativa adicional, por parte de la Entidad, los cambios de alineación con las políticas de gestión y desempeño se revisarán en detalle. Se ajustó el documento.

#### d. Aprobación FUID de eliminación

El jefe de Control Interno realiza la siguiente observación:

Los formatos diligenciados en los cuatro archivos nombrados como "Anexo 03. FUID, se encuentran desactualizados y no corresponden a los formalizados en el SiMIG. **Respuesta:** se actualizó el formato al vigente

Desde el viceministerio de Conectividad y Digitalización, el Viceministro Ivan Mantilla, solicita aclaración sobre la "aprobación del FUID de eliminación a partir del caso que compete es por duplicidad de la información", lo anterior porque:

1. No es posible identificar qué es lo que se eliminará: Si los registros de los formatos FUID de cada uno de los temas descritos Contratación, Cuotas partes, Historias Laborales y Vigilancia y Control o la información, es decir expedientes relacionados en estos registros FUID.
2. De otra parte, también por favor aclarar la eliminación del caso especial.
3. Estandarizar las observaciones de los diferentes formatos FUID, lo anterior porque en el caso particular del formato FUID de eliminación de vigilancia y control se hace referencia a ELIMINACIÓN, pero no indica si es por duplicidad.

**Respuesta:** los FUIDs de eliminación presentados al comité MIG se generan al realizar el proceso de actualización de las planillas de día a día de entrega de documentos al Archivo de Gestión de la Entidad, se evidencia que un porcentaje de los documentos entregados por los funcionarios son copias de los originales que ya reposan en el expediente como tal, y en cumplimiento a la ley general de archivos los expedientes no pueden contener duplicidad.

Por favor aclarar si dentro del proceso de eliminación, también se llevará a cabo la eliminación del caso especial citado en la presentación. Así como si no es necesario corrección en referencia a la observación del FUID relacionado con Vigilancia y Control, la cual relaciona eliminación y no duplicidad. **Respuesta:** En atención a lo manifestado en el correo adyacente, se acepta la observación y se actualiza el FUID de eliminación de Vigilancia y Control, cambiando la palabra "eliminación" por "duplicidad".

#### e. Indicadores procesos Fortalecimiento Organizacional:

El proceso de Fortalecimiento Organizacional que tiene como objetivo dar lineamiento de gestión a los procesos, cuenta con cuatro indicadores: dos de ellos sobre los indicadores de los 23 procesos, uno sobre las acciones de mejora de los 23 procesos y otro sobre el ahorro de papel de la Entidad. A continuación, se explica el estado de reporte de cada uno de ellos:

- **Cumplimiento en el reporte de indicadores:** para el reporte de indicadores, el GTO envía correo mensualmente a los gestores de procesos alertando sobre la fecha límite de reporte del periodo. El objetivo del indicador es evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos en el reporte de indicadores. Para su medición, se deben tener en cuenta las siguientes variables: (1) No. de indicadores reportados oportunamente (2) No. de indicadores que deben reportarse en el periodo.





# ACTA DE REUNIÓN



Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Variables
1	27	28	76	No. de indicadores reportados oportunamente
2	28	28	77	No. de indicadores que deben reportarse en el periodo
<b>Resultado</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	

Como se evidencia en la tabla anterior, en el mes de **enero**, de 28 indicadores reportaron oportunamente 27, lo cual generó un desempeño alto. El indicador faltante no se ha reportado porque se encuentran en análisis por parte del gestor del proceso de I+D+I.

En **febrero** se reportó el 100% de los indicadores oportunamente, lo anterior, se debe al correo mensual que se envía por parte de la OAPES/GTO a los gestores indicando fechas máximas de reporte.

En **marzo**, el 99% de los indicadores reportaron oportunamente, el indicador que no reportó fue del proceso Gestión del Talento Humano: Cumplimiento del plan de mejora GPTW, el cual se encuentra en gestión y análisis del gestor del proceso.

En los resultados del indicador se evidencia que el correo mensual que se envía a los gestores de procesos ha sido efectivo para el reporte oportuno de los indicadores.

- **Evaluar el desempeño de la gestión en la mejora de los procesos:** el objetivo del indicador es evaluar el desempeño de la gestión del proceso en la mejora continua de los procesos del MIG, las variables que se deben tener en cuenta son: (1) No. de indicadores del MIG con desempeño alto (2) No. de indicadores reportados en el periodo.

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Variables
1	23	22	68	No. de indicadores del MIG con desempeño alto
2	27	28	76	No. de indicadores reportados en el periodo
<b>Resultado</b>	<b>85%</b>	<b>79%</b>	<b>89%</b>	

Como se evidencia en la tabla anterior, en **enero**, de los 27 indicadores reportados, 23 de ellos arrojaron un desempeño alto. Los indicadores que arrojaron desempeño bajo y deben hacer acción de mejora son: **Direccionamiento Estratégico:** porcentaje de cumplimiento del plan de acción. **Comunicación estratégica:** % de visitantes que han ingresado al sitio Web del Ministerio de TIC, % de visitantes que han ingresado a la Intranet del Ministerio de TIC y Número de publicaciones gestionadas en medios de comunicación sobre el Ministerio de TIC.

En **febrero**, de los 28 indicadores reportados, 22 indicadores reportados en el mes arrojaron desempeño alto. Los indicadores que arrojaron desempeño medio son del proceso de Gestión de TI "Porcentaje de disponibilidad de la Plataforma Tecnológica" y "Cumplimiento del plan de mantenimiento". Direccionamiento estratégico "Porcentaje de cumplimiento del plan de acción". Los indicadores que arrojaron desempeño bajo y deben realizar acción de mejora son: **Comunicación estratégica** "% de visitantes que han ingresado al sitio Web del Ministerio de TIC", "% de visitantes que han ingresado a la Intranet del Ministerio de TIC" y "Número de publicaciones gestionadas en medios de comunicación sobre el Ministerio de TIC".

En **marzo**, 68 indicadores arrojaron un desempeño alto. Los indicadores que arrojaron desempeño medio son: **Comunicación Estratégica:** % de visitantes que han ingresado a la Intranet del Ministerio de TIC y Número de publicaciones gestionadas en medios de comunicación sobre el Ministerio de TIC. Gestión de Atención a Grupos de Interés: Actos Administrativos Notificados y Notificaciones realizadas por medios electrónicos (página web y correos electrónicos). **Vigilancia y Control:** Decisiones sobre investigaciones abiertas. Los indicadores que arrojaron un desempeño bajo y deben



hacer acción de mejora son: **Comunicación Estratégica:** % de cumplimiento en la realización de los programas de TV, y **Fortalecimiento Organizacional:** Cumplimiento en la gestión de acciones de mejora y Ahorro de papel.

Este indicador arroja el desempeño de cada uno de los indicadores de los procesos, lo anterior, con el fin de identificar cuáles son los indicadores que deben realizar acción de mejora por bajo desempeño o reiteración de desempeño medio.

- **Ahorro de papel:** el objetivo del indicador es evaluar el ahorro de papel en la entidad por medio de la promoción de la racionalización de los procesos, y las variables a tener en cuenta son: (1) Consumo de papel en el periodo (2) Consumo de papel en el periodo durante el periodo anterior.

Variable	Ene - Mar	Variabes
1	2525	Consumo de papel en el periodo
2	2728	Consumo de papel en el periodo durante el periodo anterior
<b>Resultado</b>	<b>98%</b>	

El indicador de consumo de papel arrojó un desempeño bajo en el **primer trimestre 2019**. se evidencia una disminución de 203 resmas en el consumo de papel en la Entidad, pero aun así, el indicador arrojó un desempeño bajo lo que demuestra que se requiere una atención inmediata por el consumo crítico de papel. En el reporte suministrado por el soporte de impresiones de la Oficina de TI, Las tres dependencias que más consumieron papel en el primer trimestre 2019 fueron: la Coordinación de Contratación, lo anterior se debe a la gestión de los contratos, Vigilancia y Control y Gobierno en Línea.

- **Cumplimiento en la gestión de acciones de mejora:** el objetivo del indicador es evaluar el nivel de cumplimiento en la implementación oportuna de acciones de mejora en los procesos del MIG, Para la medición del siguiente indicador, se debe tener en cuenta las siguientes variables: (1) No. De acciones de mejora cerradas dentro de plazo (2) No. De acciones de mejora cerradas fuera de plazo (3) No. de acciones con vencimiento en el periodo (4) No. de acciones pendientes de periodos anteriores.

Variable	Oct - Dic	Ene-Feb	Variabes
1	39	7	No. De acciones de mejora cerradas dentro de plazo
2	86	37	No. De acciones de mejora cerradas fuera de plazo
3	152	13	No. de acciones con vencimiento en el periodo
4	101	181	No. de acciones pendientes de periodos anteriores
<b>Oportuno</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	
<b>Total</b>	<b>49%</b>	<b>23%</b>	

Para el **primer trimestre del 2019**, se evidencia un desempeño bajo en el indicador de cumplimiento de acciones de mejora, debido al alto vencimiento de las actividades. El proceso de Gestión de TI se encuentra en estado crítico, se evidenció que tiene 114 acciones de mejora con vencimiento, al cual se va a dar prioridad para gestionar cada una de sus acciones. A la fecha, se está asignando varios responsables a las acciones de la OTI con el fin de que se le pueda hacer el seguimiento oportuno y generar el cierre de las mismas.

A continuación, se evidencia cierre de acciones y el total de acciones vencidas por proceso del primer trimestre 2019:



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



PROCESO	TOTAL CERRADAS TRIMESTRE 1	TOTAL VENCIDAS	Número de acciones NO vencidas	TOTAL ACCIONES
Acceso a las TIC	1	1	0	1
Direccionamiento Estratégico	0	0	0	0
Fortalecimiento de la Industria TIC	0	4	0	4
Atención a Grupos de Interés	0	0	0	0
Gestiónd de Compras y Contratación	1	0	0	0
Gestión de la Industria de Comunicaciones	3	0	0	0
Gestión de Recursos Administrativos	1	4	0	4
Gestión de TI	4	114	0	114
Gestión del Talento Humano	3	0	2	2
Gestión Documental	1	39	35	74
Gestión Financiera	0	0	3	3
Gestión de la Información Sectorial	0	0	0	0
Gestión Internacional	0	0	0	0
Gestión Jurídica	6	5	0	5
I+D+I	10	14	0	14
Fortalecimiento Organizacional	1	4	3	7
Gestión del conocimiento	0	0	0	0
Planeación y Formulación de Políticas TIC	6	6	0	6
Uso y Apropiación de las TIC	0	0	0	0
Vigilancia y Control	1	1	0	1
Comunicación Estratégica	0	0	0	0
Evaluación y Apoyo al Control de la Gestión	5	0	0	0
Seguimiento y Evaluación Políticas TIC	1	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>194</b>	<b>43</b>	<b>237</b>

Actualmente, el GTO realiza seguimiento mensual a las acciones de mejora con el fin de generar el cierre de cada una de ellas y evitar su vencimiento.

### f. Seguimiento gestión de riesgos:

El seguimiento al cronograma de actividades y resultados, la Oficina Asesora de Planeación a través del grupo interno de trabajo de Transformación Organizacional informa que ya se realizó la actividad del establecimiento del contexto externo, interno y específico a todos los procesos (excepto el proceso I+D+I) acorde a lo establecido en el cronograma inicial para la actualización del perfil de riesgos. En este momento se encuentra realizando la identificación y valoración de riesgos y controles para los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, según lo mencionado en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4. Simultáneamente cada proceso realiza su autoevaluación monitoreando los riesgos y manteniendo las evidencias a sus controles, recibiendo el seguimiento a los controles a los riesgos de gestión y de corrupción por parte del grupo interno de trabajo de Transformación Organizacional y el seguimiento cuatrimestral a los controles de los riesgos de corrupción que realiza la Oficina de Control Interno.

Revisando las fechas del cronograma, se cumplió la capacitación en la gestión de riesgos de Seguridad de la Información a los líderes y gestores de proceso y las mesas de trabajo para el análisis del contexto de proceso hasta el mes de abril. Se continúa en cumplimiento con la identificación y valoración de riesgos y el diseño y valoración de controles, actividad que va



hasta el mes de septiembre. Están en espera las demás actividades como son la generación de informes del perfil de riesgos inherente y residual por proceso y el perfil consolidado, así como su cargue en el aplicativo SIMIG.

Dentro del avance a la gestión de riesgos se realiza el seguimiento a los planes de tratamiento formulados por los procesos cuyos riesgos resultaron en nivel residual en alto o extremo, se realiza el seguimiento a las actividades formuladas en la herramienta SIMIG a cada uno de los riesgos reportados como materializados, se continúa con el cierre a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno a los controles de los riesgos de corrupción y se ajusta el Manual Lineamientos a la administración de riesgos ajustando los lineamientos para la administración de riesgos de Seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y continuidad del negocio. En cuanto al seguimiento a los controles la Oficina de Control Interno realizó el pasado 15 de mayo el primer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, analizando la efectividad de los controles cuyo informe está publicado en la página web de la Entidad, el grupo de Transformación Organizacional a través de sus asesores de proceso, realiza el seguimiento mensual a los controles del Mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad, insumo para el reporte al plan anticorrupción y en las mesas de trabajo de identificación y valoración de riesgos y controles se está verificando el cumplimiento de los 6 pasos del diseño para los controles de los riesgos identificados en los procesos.

#### **g. Avance planes de tratamiento**

El proceso Planeación y Formulación de Políticas TIC presenta el avance a las actividades planteadas en el plan de tratamiento para el riesgo RPF13. Política Pública en proceso de elaboración o formalizadas sin la ejecución y cumplimiento de las etapas del proceso. La actividad 1. Enviar comunicación mensual a la Alta Dirección y Direcciones misionales solicitando las políticas que están en formulación o en proyecto de formulación dentro de la vigencia, los despachos de los Viceministerios, solicitan un ajuste a la periodicidad de la actividad de mensual a trimestral, debido a que la agenda no se actualiza con una frecuencia corta. Adicionalmente demuestra un avance hasta el momento de un 36% con el envío de comunicación a través de correo electrónico a las direcciones misionales y despacho de la ministra solicitando información sobre las políticas que tendrían continuidad o aquellas nuevas que se formularían para la vigencia 2019. Teniendo en cuenta que la agenda de política se encuentra a la fecha (21/05/2019) en construcción, esta comunicación no se envió de manera mensual. Una vez se defina la agenda de política se procederá a enviar el correo de manera mensual a fin de tener controlado el proceso en referencia a la creación de políticas nuevas que no se encuentren en la agenda de política previamente definida. Para la actividad 2. Realizar divulgación y verificación del seguimiento del proceso de Planeación y formulación de Políticas TIC a los responsables o delegados en las direcciones por lo menos una vez cada seis meses, se encuentra aún en proceso sin demostrar avance debido a que la carta descriptiva del proceso se encuentra en actualización, con el fin de ajustar los diferentes cambios que se han identificado. Una vez se haya realizado la actualización, se procederá a adelantar la divulgación del mismo a las partes interesadas.

El proceso de Gestión Documental presenta el avance a las actividades planteadas en el plan de tratamiento para el riesgo RGDO3 Incumplimiento Legal en la normatividad vigente. La actividad 1. Actualizar TRD con la nueva estructura del MinTIC, 2. Elaboración del instrumento archivístico Tablas de Control de Acceso procedimiento Restricciones de Acceso a Documentos con Información Clasificada o Reservada, 3. Crear el procedimiento Disposición final de documentos, 4. Llevar el registro de las condiciones ambientales de los sitios del archivo de Gestión en MinTIC, 5. Actualización Diagnóstico Integral de Archivo, 6. Actualizar el PGD con los Programas específicos, 7. Actualizar PINAR y 8. Actualizar SIC, se han cumplido en el 100%, mencionando las evidencias respectivas.



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



La actividad 9. Formalizar transferencias primarias al archivo central relacionadas de los documentos remitidos por "cambio de custodia" de baja consulta con el fin de mitigar el riesgo de pérdida o deterioro de documentos del archivo de gestión, se encuentra en un avance del 50% quedando hasta el 30 de junio para su oportuno cumplimiento, informando que se realizó diagnóstico de disposición final de la TRD para su aplicación. Se están realizando los FUID de transferencias primarias para legalizar el cambio de custodia. Para la actividad 10. Transferencias Secundarias – Resoluciones, se encuentra en un avance del 50% quedando hasta el 30 de junio para su oportuno cumplimiento, informando que el AGN, realizó visita en el 2018 para revisión de la transferencia y estamos pendientes de su visto bueno para proceder a realizar la transferencia.

En cuanto a las actividades de Gestión del Documento Electrónico: exclusivamente ajustes al aplicativo ALFANET para el 2018, se informa que las actividades 11. Clasificación y organización documental hasta el 88% se cumplió en un 95% informando que los desarrollos solicitados subsanaron temas relacionados con clasificación y organización documental, 12. Retención y Disposición hasta 54% se cumplió en un 100% informando que se identificaron mejoras de desarrollo y ajustes en la Retención y Disposición, 13. Búsqueda y presentación hasta 93% se cumplió en un 100% informando que los desarrollos solicitados subsanaron temas relacionados con búsquedas y presentación de la aplicación, 14. Captura e ingreso de documentos hasta del 60% se cumplió en un 80% informando que los desarrollos solicitados subsanaron temas relacionados con captura de información, 15. Metadatos 100% se cumplió en un 100% informando que se identificaron mejoras de desarrollo y ajustes en la parte de Metadatos, 16. Control y seguridad hasta el 80% se cumplió en un 100% informando que se identificaron mejoras de desarrollo y ajustes en Control y Seguridad de acuerdo con los lineamientos de la Oficina de TI y la aplicación de las políticas de seguridad de la información, 17. Flujos de Trabajo 100% se cumplió en un 100% informando que se identificaron mejoras de desarrollo y ajustes en el flujo del documento, 18. Flujos electrónicos 100% se cumplió en un 100% informando que se realizaron ajustes en las Plantillas dinámicas con respuesta automática e historial del documento, 19. Requerimientos no funcionales 95% se cumplió en un 95% informando que se implementó el SSI en la página de alfanet, se corrigió la migración de infraestructura. Está en desarrollo la implementación de los logs y en estudio la operación con el directorio activo.

El proceso de Tecnologías de la información presenta el avance a las actividades planteadas en el plan de tratamiento para los riesgos 01-SW. Pérdida de Disponibilidad por falla en el software (Aplicación - Base de Datos - Sistemas Operativos) y el riesgo 02-SW. Pérdida de Integridad por ataques intencionados. La actividad 1. Crear formato de pruebas de aceptación para los sistemas de información y publicarlo en SIMIG se cumplió en un 50% informando que el formato de pruebas de aceptación para los sistemas de información está siendo validado para su posterior publicación, actividad 2. Crear formato - lista de chequeo para los sistemas de información y publicarlo en SIMIG se cumplió en un 50% informando El formato lista de chequeo para los sistemas de información está siendo validado para su posterior publicación, actividad 3. Definir repositorio donde se archivará la documentación técnica y quienes tendrán acceso a esta información (Gestión de conocimiento) se cumplió en un 30% informando que la dimensión de estrategia de la OTI se encuentra definiendo la estructura de los repositorios de las diferentes dimensiones para fortalecer la gestión de conocimiento, actividad 4. Crear procedimiento de actualización de motores de bases de datos y publicarlo en SIMIG no ha tenido avance informando que no se ha avanzado en esta actividad, actividad 5. Definir perfil del administrador de bases de datos y cumplir con este se cumplió en un 70% informando que se da cumplimiento al perfil, este también debe seguirse cumpliendo en la nueva contratación del aliado tecnológico, actividad 6. Crear el procedimiento de actualización de sistemas operativos de servidores y publicarlo en SIMIG se cumplió en un 20% informando que se está trabajando en el primer borrador del procedimiento de actualización de sistemas operativos de servidores, actividad 7. Aplicar para los nuevos desarrollo interoperabilidad con el directorio activo se cumplió en un 60% informando que la OTI se encuentra trabajando en un documento que contiene los diferentes lineamientos para la adquisición



y recepción de sistemas de información y recursos tecnológicos, el cual contiene el tema de interoperabilidad, actividad 8. Autenticar kaptus y seven contra el Directorio Activo, se cumplió en un 20% informando que se está en proceso de gestión de la contratación con digitalware para seguir avanzando con esta actividad.

Presenta el avance a las actividades planteadas en el plan de tratamiento para el riesgo 03-SW. Pérdida de Confidencialidad por Incumplimiento legal, reglamentario o contractual, la actividad. 1. Definir lineamientos para los sistemas de información y exigirlos en los nuevos contratos de desarrollo se cumplió en un 60% informando que la OTI se encuentra trabajando en un documento que contiene los diferentes lineamientos para la adquisición y recepción de sistemas de información y recursos tecnológicos.

Para los riesgos 01-INF-DOC. Pérdida de Confidencialidad por fuga de información y Hurto o Robo, 02-INF-DOC. Pérdida de Disponibilidad por Destrucción de la información y 03-INF-DOC. Pérdida de Integridad por Modificación no autorizada de la información, se realizaron las siguientes actividades: 1. Definir cláusulas de seguridad (sesión de derechos patrimoniales - confidencialidad de la información) y ANS para los acuerdo con los terceros, cumplida en un 80%, informando que se incluyen cada vez que se hace un contrato con un proveedor de sistemas de información. Se encuentra pendiente que estas cláusulas queden oficializadas desde la Oficina Jurídica, ejercicio que debe adelantar el Oficial de Seguridad del Ministerio 2. Realizar depuración de usuarios y permisos en las diferentes herramientas tecnológicas de acuerdo con las funciones y roles de los colaboradores, cumplida en un 40 % informando que se está adelantado la revisión, depuración y actualización de las GPO del Directorio Activo para posteriormente realizar la revisión de derechos de acceso 3. Mantener el control de los RFID o identificación por radiofrecuencia en los equipos de la entidad, cumplida en un 30% informando que se están realizando pruebas con los equipos de la OTI para posteriormente activarlo a todos los equipos del Ministerio 4. Crear procedimiento de monitoreo de los recursos de procesamiento de información y publicarlo en SIMIG, sin avance, 5. Implementar los lineamientos de la entidad en materia de control de acceso físico sobre las áreas seguras que se encuentran bajo responsabilidad de la Oficina de TI, cumplida en un 80% informando que se realizó la publicación en el SIMIG del formato "GTI-TIC-FM-016 Control de acceso áreas seguras de tecnologías" para controlar el acceso a estas áreas, 6. Aplicar y comunicar los lineamientos de control de acceso de usuarios a las diferentes herramientas tecnológicas, cumplida en un 40% informando que se está adelantado la revisión, depuración y actualización de las GPO del Directorio Activo para posteriormente activarlas y hacer la comunicación respectiva 7. Realizar depuración de usuarios y permisos en las diferentes herramientas tecnológicas de acuerdo con las funciones y roles de los colaboradores, cumplida en un 40% informando que se está adelantado la revisión, depuración y actualización de las GPO del Directorio Activo para posteriormente realizar la revisión de derechos de acceso, 8. Configurar en el Directorio Activos los lineamientos de seguridad sobre gestión de contraseñas definidos en el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información del Ministerio, cumplida en un 40% informando que se está adelantado la revisión, depuración y actualización de las GPO del Directorio Activo para posteriormente activarlas, 9. Configurar en el Directorio Activo el bloqueo automático del equipo después de 3 minutos de inactividad, cumplida en un 40 % informando que se está adelantado la revisión, depuración y actualización de las GPO del Directorio Activo para posteriormente activarlas.

Para el riesgo 02- INF- BD. Pérdida de Disponibilidad por Errores y fallos no intencionados de los usuarios y Destrucción de la Información, se realizó la actividad 1. Actualizar los procedimientos de respaldos y publicarlo en SIMIG, cumplida en un 20% informando que se está trabajando en la actualización del procedimiento de respaldos.



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



Para el riesgo 02 - INF - REP Y MIC. Pérdida de Disponibilidad por Ataque intencionado externo o interno, se realizaron las siguientes actividades: 1. Realizar una revisión técnica (Ethical Hacking y Análisis de Vulnerabilidades) para validar el estado de los sistemas de información y remediar las vulnerabilidades encontradas, cumplida en un 30% informando que se encuentra en proceso de contratación 2. Aplicar el procedimiento de Actualización de equipos de usuario GTI-TIC-PR-029, cumplida en un 40% informando que se retoma el tema de actualización de equipos para dar cumplimiento al procedimiento 3. Implementar un canal redundante, cumplida en un 90% informando que se cuenta con el canal redundante, 4. Contar con los backups de información de acuerdo con la política de respaldos de la entidad, cumplida en un 80% informando que se salvaguardan los backups de información de acuerdo con la política de respaldos de la entidad, 5. Implementar servidores espejo para los servicios o aplicaciones misionales, cumplida en un 90% informando que se cuenta con los servidores espejo para los servicios o aplicaciones misionales, 6. Exigir dentro de los contratos las licencias o el uso de software libre, cumplida en un 80% informando que se incluyen cada vez que se hace un contrato.

Para el riesgo 01 - SERV. Pérdida de Confidencialidad por pérdida de la información por ataques de virus o malware, se realizaron las siguientes actividades: 1. Configurar la actualización automática de la base de datos del antivirus y la restricción para que no sea deshabilitado de los equipos del Ministerio, cumplida en un 80% informando que se cuenta con la actualización automática de la base de datos del antivirus, se están haciendo pruebas para restringir que el antivirus sea deshabilitado, 2. Definir, actualizar y formalizar la línea base del software autorizado en la entidad, cumplida en un 70% informando que se encuentra en proceso de revisión y actualización, 3. Restringir la instalación de software a los usuarios finales en los equipos de la entidad, cumplida en un 80% informando que actualmente se mantiene la restricción, pero se está adelantado una revisión, depuración y actualización de las GPO del Directorio Activo para fortalecer este control.

Para el riesgo 02 - SERV. Pérdida de Disponibilidad por daño de la información por ataques de virus o malware, se realizaron las siguientes actividades: 1. Realizar un borrado seguro a los equipos que son reasignado o retirado de servicio, cumplida en un 70% informando que la mesa de servicios realiza el borrado seguro a los equipos que son reasignados o retirados de servicio, y actualmente están documentando en instructivo, 2. Bloquear la lectura y ejecución de dispositivos externos en los equipos de la entidad, cumplida en un 60% informando que actualmente se mantiene la restricción en algunos equipos del Ministerio por software DLP, pero se está adelantado una revisión, depuración y actualización de las GPO del Directorio Activo para fortalecer este control.

Todas las actividades están cumplidas dentro de los tiempos estimados.

El Jefe de la Oficina de Control Interno envía los siguientes comentarios respecto a los avances de planes de tratamiento:

- **Avance Planes de Tratamiento Gestión Documental**

El avance cuantitativo registrado para las acciones de mejora presentadas no ha sido objeto de revisión por parte de la Oficina de Control Interno para determinar el cumplimiento real de dichas acciones. **Respuesta:** teniendo en cuenta la Resolución 911 del 26 de marzo de 2018, en su capítulo 2. Comité MIG, nos permitimos recordar lo mencionado en el Artículo 9. Funciones del Comité MIG. Numeral 10. Aprobar los planes de tratamiento de riesgos de gestión de aquellos que se encuentren en zona alta o extrema y realizar el seguimiento a la implementación de los mismos. El Comité MIG en cumplimiento a lo mencionado anteriormente "informa el seguimiento a la implementación de los planes", presenta el avance cualitativo y cuantitativo de los planes de tratamiento aprobados, cuya información fue brindada por los líderes de



proceso que tienen a cargo dichos planes. La revisión por parte de la Oficina de Control Interno para determinar el cumplimiento está sujeta al programa de auditorías para los procesos que tuvieron planes de tratamiento aprobados.

- **Plan de manejo de riesgos propuesto por la Dirección de industria de Comunicaciones**

Dentro de las causas que originan el riesgo de "Incumplimiento de los tiempos de Respuestas a los Trámites" que identificó la Dirección de Comunicaciones están las siguientes:

- Debilidades en el direccionamiento y clasificación de la naturaleza de las solicitudes por parte del grupo de Fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés.
- Demoras en la atención de desarrollo de las plataformas, para automatizar los trámites (BDU, SGE, AURA PORTAL)
- Ocupación de los profesionales en atención personalizada y telefónica a solicitudes internas y externas, que no permiten atención exclusiva para realizar avances en requerimientos en trámites.
- No todos los colaboradores del equipo se dedican a trámites y respuestas de PQRSD, específicamente los que soportan temas que hacen parte de planeación y formulación de políticas, temas operativos internos y planeación estratégica, indicando que el volumen de trámites y PQRSD recibidos no es directamente proporcional al número de profesionales y asesores dedicados a este tema.
- Rezagos de solicitudes pendientes de meses anteriores, especialmente durante el comienzo del año, teniendo en cuenta que la contratación por prestación de servicios es demorada, dando retrasos en la oportunidad del trámite.
- En el primer trimestre del año se presenta un volumen elevado de trámites por parte de los concesionarios de radiodifusión sonora, llegando muchos radicados para contestar en poco tiempo.
- Cambio de líderes.

Y dentro del plan de tratamiento propuesto por la Dirección de Comunicaciones están las siguientes actividades:

1. Definir y analizar en conjunto con el área de Fortalecimiento de las relaciones de los Grupos de Interés, plantillas de respuesta para los trámites y PQRSD que se consideran permiten este tipo de gestión.
2. Presentar un análisis del nivel de atención de las PQRSD que tiene la Dirección de Industria de Comunicaciones, con el fin de determinar la necesidad de nuevas contrataciones y de esta manera establecer un plan temporal de atención (segundo semestre) para disminuir la demanda que actualmente se encuentra represada.
3. Realizar una priorización de requerimientos hechos a la Oficina de TI de los aplicativos que utiliza la DICOM para atender los trámites y PQRSD, y realizar mesas de trabajo para coordinar y definir los tiempos de entrega de estos compromisos, con el fin de disminuir la carga laboral en la atención de trámites y PQRSD que pueden ser atendidos a través de los sistemas de información.
4. Capacitar a los miembros del equipo de la coordinación de Fortalecimiento de Relaciones con los Grupos de Interés en relación con los trámites y servicios que presta la Dirección e Industria Comunicaciones.

Al realizar la validación de las actividades propuestas frente a las causas que originan el riesgo, se identifica que para las siguientes causas de riesgo no se plantea ninguna acción de mejora y por lo tanto el riesgo no se mitiga:

- Ocupación de los profesionales en atención personalizada y telefónica a solicitudes internas y externas, que no permiten atención exclusiva para realizar avances en requerimientos en trámites. **Respuesta:** si bien se identificó esta causa dentro del análisis, es preciso aclarar que las personas que atienden las PQRSD y trámites no tienen una dedicación de carácter





El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



exclusivo a este tema, teniendo en cuenta que la atención de esta temática incluye atención telefónica, física y en puesto de trabajo.

- Rezagos de solicitudes pendientes de meses anteriores, especialmente durante el comienzo del año, teniendo en cuenta que la contratación por prestación de servicios es demorada, dando retrasos en la oportunidad del trámite. **Respuesta:** en línea con lo anterior es necesario tener en cuenta que esta es una situación de carácter operativo del ministerio la cual supera el alcance del proceso y de la Dirección de Industria de Comunicaciones. En consecuencia, la Dirección realiza la operación con la disponibilidad del recurso humano que tiene a disposición, a fin de adelantar las respuestas de la forma más oportuna.
- En el primer trimestre del año se presenta un volumen elevado de trámites por parte de los concesionarios de radiodifusión sonora, llegando muchos radicados para contestar en poco tiempo. **Respuesta:** en referencia a la identificación y descripción de la causa en el análisis, la acción de mejora relacionada con la implementación del módulo llamado Derechos de autor ya fue gestionada desde inicios de la vigencia 2018, permitiendo a la Subdirección de Radio aumentar la oportunidad en la atención de solicitudes. Sin embargo, en la vigencia 2019, se solicitaron ajustes de mejora al módulo en mención, los cuales se encuentran en proceso de atención por parte de la Oficina de TI. Los anteriores ajustes serán contemplados en la acción número tres (3) descrita así: Realizar una priorización de requerimientos hechos a la Oficina de TI de los aplicativos que utiliza la DICOM para atender los tramites y PQRSD, y realizar mesas de trabajo para coordinar y definir los tiempos de entrega de estos compromisos, con el fin de disminuir la carga laboral en la atención de trámites y PQRSD que pueden ser atendidos a través de los sistemas de información.
- Cambio de líderes. **Respuesta:** esta causa hace parte del ejercicio y novedades relacionadas con el cambio de administración de la entidad, lo cual está fuera del alcance del proceso a atención que adelanta la Dirección de Industria de Comunicaciones a las PQRSD y tramites que se reciben de manera recurrente.

Por lo anterior, recomendamos dar un mayor alcance al plan de acción propuesto para que se contemplen todos los controles que sean necesarios para contrarrestar cada una de las causas de riesgo y mitigar de forma apropiada el mismo.

### En cuanto a los indicadores definidos del proceso de Industria de Comunicaciones:

- Atención de solicitudes de la Subdirección de Asuntos Postales:  
Fórmula:  $(\text{Número de solicitudes atendidas} / (\text{Número de solicitudes recibidas en el periodo} + \text{Número de solicitudes pendientes de periodos anteriores})) * 100\%$   
A corte del 30 de marzo de 2019 el indicador se encuentra en el 97%, e indican que el 3% están dentro de los tiempos.
- Atención de solicitudes de la Subdirección de Radiodifusión Sonora:  
Fórmula:  $(\text{Número de solicitudes RDS atendidas} / (\text{Número de solicitudes recibidas en el periodo} + \text{Número de solicitudes pendientes de periodos anteriores})) * 100\%$   
A corte del 30 de marzo de 2019 el indicador se encuentra en el 73.5%, e indican que lo que refleja un buen nivel de respuesta a pesar del impacto del comportamiento estacional de las solicitudes por vencimientos de plazos para presentación de obligaciones de derechos de autor y junta de programación y parrillas. Se suma a lo anterior el volumen alto de solicitudes y reiteraciones de prórroga que se vienen presentando por la gran cantidad de vencimientos del 2018 más los que vienen durante el 2019. Otro factor que ha venido incidiendo es la expectativa



por los planes de convocatorias para concesiones de emisoras comunitarias lo cual ha incrementado las comunicaciones de los interesados. Finalmente, la reducción de recurso humano en la dependencia pudo tener algún impacto propio de esta situación externa al área.

- Atención de solicitudes de la Subdirección para la Industria de Comunicaciones: Fórmula: (Número de solicitudes SICOM atendidas / (Número de solicitudes recibidas en el periodo + Número de solicitudes pendientes de periodos anteriores)) \* 100%

A corte del 30 de marzo de 2019 el indicador se encuentra en el 86.82%, e indican que importante aclarar que las solicitudes pendientes se encuentran tanto en términos como vencidas.

A continuación, se presenta los rangos como están definidos cada uno de los indicadores:

Metas:			Variables	
Rango		Calificación		
Desde	Hasta			
81%	100%	Alto	1	Número de solicitudes atendidas en el periodo
61%	80%	Medio	2	Número de solicitudes recibidas en el periodo
0%	60%		3	Número de solicitudes pendientes de periodos anteriores

Por lo anterior, se considera necesario:

1. Redefinir los rangos del indicador, dado que un 80% no puede ser considerado Alto, por lo que se plantea redefinir el rango ALTO (Por ejemplo, en un 95% -100%), para que el indicador si muestre la realidad del estado de atención de solicitudes.
  - El resultado del indicador: Atención de solicitudes de la Subdirección de Radiodifusión Sonora, durante el primer trimestre es muy bajo 73.5%, pero el área hace un buen análisis de lo que lo origina (algunas de estas causas no están contempladas en el slide de ANALISIS DE CAUSAS del Riesgo), razón por la cual se debería plantear e implementar planes de acción para cada uno de los aspectos que mencionan en el análisis.
  - En cuanto al resultado del indicador: Atención de solicitudes de la Subdirección para la Industria de Comunicaciones, para el primer trimestre de 2019, que corresponde al 86.82% y que la hoja de vida del indicador lo cataloga como alto, consideramos que es bajo debido a que 748 solicitudes de trámite sin respuesta es un volumen considerable; adicionalmente es importante discriminar qué porcentaje de las solicitudes no tramitadas corresponden a las vencidas, para que un grupo especial de la Dirección de Comunicaciones se enfoque a revisar el motivo de la demora en la atención de las mismas y su pronta solución.

En conclusión, frente a los indicadores, consideramos importante que, dentro del plan de manejo de riesgos propuesto por la Dirección de Industria de Comunicaciones, se contemple la redefinición de indicadores en las tres (3) Subdirecciones, se unifiquen fórmulas, metas, forma como se realizan los análisis de los indicadores, de forma tal que realmente permitan informar y alertar de forma efectiva y eficiente el estado de atención de los tramites en cada una de ellas. **Respuesta:** en referencia a la formulación de los indicadores, es importante aclarar que estos se encuentran unificados en formulas y metas. Adicional a esto es clave revisar el contexto de la cantidad de solicitudes recibidas por cada Subdirección con el fin de realizar el análisis correspondiente asociado al nivel de atención para las diferentes PQRSD y Tramites. Se sugiere revisar en SIMIG el archivo que contiene el detalle de la atención de estas solicitudes.



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



### 3. Aprobación de temas propuestos

Se recibieron ocho (8) votos por medio de correo electrónico. Para dicha votación y aprobación, los miembros del comité MIG registraron en los siguientes cuadros sus votos:

#### a) Aprobación actualización resolución MIG:

NOMBRE MIEMBRO COMITÉ	APROBADO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Iván Antonio Mantilla Gaviria	X		
Jehudi Castro Sierra	X		Se solicita tener en cuenta las observaciones relacionadas con la divulgación al interior del Ministerio, encaminada a reforzar el conocimiento por parte de todos los integrantes sobre la forma como el MIG le está dando cumplimiento al MIPG adoptado mediante Decreto Nacional 1499 de 2017. Y actividades relacionadas con la gestión del cambio.
Luz Angela Cristancho Corredor		X	Mirar adjunto las observaciones y el documento con control de cambios
Oscar Osorio Gómez	X		
Luz Adriana Barbosa Bautista		X	Considero importante que en la actualización de la Resolución MIG se aborde las dimensiones de MIPG o por lo menos sea clara la relación entre las 7 planteadas del MIPG y las del MIG.
Ricardo Arias Beltrán	X		Es de gran importancia que en la Resolución se abarquen todo lo relacionado con MIPG.
Oscar Javier Cuenca Medina	X		
Lady Velásquez Henao	X		

#### b) Aprobación Plan de mejora resultados encuesta de satisfacción:

NOMBRE MIEMBRO COMITÉ	APROBADO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Iván Antonio Mantilla Gaviria	X		
Jehudi Castro Sierra	X		Se solicita tener en cuenta las observaciones relacionadas las fechas, muestras y cobertura para la aplicación de la Encuesta.
Luz Angela Cristancho Corredor	X		Es un SI, pero condicionado a realizar las revisiones y/o ajustes respectivos enviados con anterioridad
Oscar Osorio Gómez	X		

*Ac  
Luz Angela*



Luz Adriana Barbosa Bautista	X		Sujeto al análisis y modificaciones que resulten de la respuesta emitida a las 3:38pm de hoy
Ricardo Arias Beltrán	X		
Oscar Javier Cuenca Medina	X		
Lady Velásquez Henao	X		Fortalecer posteriormente las acciones e incluir las pendientes

**c) Aprobación FUID de eliminación:**

NOMBRE MIEMBRO COMITÉ	APROBADO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Iván Antonio Mantilla Gaviria	X		Tener en cuenta la recomendación de la observación relacionada con el FUID de vigilancia y control.
Jehudi Castro Sierra	X		
Luz Angela Cristancho Corredor	X		Ajustar los formatos de eliminación a los formatos vigentes del MIG, conforme a lo señalado por la Oficina de Gestión de Ingresos del Fondo
Oscar Osorio Gómez	X		
Luz Adriana Barbosa Bautista	X		Ajustar los formatos de eliminación a los formatos vigentes del MIG
Ricardo Arias Beltrán	X		De acuerdo a las observaciones realizadas ajustar los formatos de eliminación.
Oscar Javier Cuenca Medina	X		
Lady Velásquez Henao	X		Actualizar el formato

**d) Aprobación Código buen gobierno:**

NOMBRE MIEMBRO COMITÉ	APROBADO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Iván Antonio Mantilla Gaviria	X		
Jehudi Castro Sierra		X	Debe ajustarse la Política con Contratistas, ya que tal como está redactada puede ocasionar la interpretación de que se trata de contratos realidad, originando riesgo jurídico al Mintic, toda vez que los contratistas bajo la modalidad de contratos de prestación de servicios (persona natural), no son objeto de evaluación del desempeño por quien los supervisa.
Luz Angela Cristancho Corredor	X		
Oscar Osorio Gómez	X		

*10/02/12*



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



Luz Adriana Barbosa Bautista	X		
Ricardo Arias Beltrán	X		
Oscar Javier Cuenca Medina	X		
Lady Velásquez Henao	X		

Se pone para conocimiento de los integrantes del Comité MIG los siguientes puntos:

### e) Indicadores proceso Fortalecimiento Organizacional

NOMBRE MIEMBRO COMITÉ	CONOCIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Iván Antonio Mantilla Gaviria	X		
Jehudi Castro Sierra	X		
Luz Angela Cristancho Corredor	X		Es importante analizar los aspectos que incidieron para obtener una baja calificación tanto en el autodiagnóstico y la evaluación del FURAG de la Política de Integridad, considerando que esto muestra la baja articulación que existe entre nuestros servidores, las Entidades y los ciudadanos. Asimismo, es importante revisar los aspectos que incidieron en la baja calificación de las políticas de gestión presupuestal, fortalecimiento institucional, defensa jurídica y control interno
Oscar Osorio Gómez	X		
Luz Adriana Barbosa Bautista	X		Teniendo en cuenta las acciones de mejora vencida de TI y Gestión documental es necesario establecer las medidas para subsanar el retraso en la implementación de las acciones
Ricardo Arias Beltrán	X		
Oscar Javier Cuenca Medina	X		
Lady Velásquez Henao	X		

### f) Seguimiento Gestión de Riesgos:

NOMBRE MIEMBRO COMITÉ	CONOCIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Iván Antonio Mantilla Gaviria	X		
Jehudi Castro Sierra	X		
Luz Angela Cristancho Corredor	X		

*Handwritten signature and date:*  
A. Velásquez  
2012.08



Oscar Osorio Gómez	X		
Luz Adriana Barbosa Bautista	X		
Ricardo Arias Beltrán	X		
Oscar Javier Cuenca Medina	X		
Lady Velásquez Henao	X		

g) Avance planes de tratamiento:

NOMBRE MIEMBRO COMITÉ	CONOCIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Iván Antonio Mantilla Gaviria	X		
Jehudi Castro Sierra	X		
Luz Angela Cristancho Corredor	X		
Oscar Osorio Gómez	X		
Luz Adriana Barbosa Bautista	X		
Ricardo Arias Beltrán	X		
Oscar Javier Cuenca Medina	X		
Lady Velásquez Henao	X		

4. Cierre de sesión y votación

Se recibieron ocho (8) respuestas de los integrantes del Comité MIG en la sesión N° 32. A continuación, se presentan los resultados:

PUNTO EN DISCUSIÓN PARA APROBAR	APROBADO	
	SI	NO
Aprobación actualización resolución MIG	6	2
Aprobación Plan de mejora resultados encuesta de satisfacción	8	0
Aprobación FUID de eliminación	8	0
Aprobación Código buen gobierno	7	1

Se dan como **aprobados** los cuatro puntos mencionados anteriormente.

PUNTO EN DISCUSIÓN PARA CONOCIMIENTO	APROBADO	
	SI	NO
Indicadores proceso Fortalecimiento Organizacional	8	0
Seguimiento Gestión de Riesgos	8	0
Avance planes de tratamiento	8	0

Siendo las 7:05 pm del viernes 07 de junio de 2019, se da por terminada la sesión N° 32 del Comité MIG.

*zayra f*



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## ACTA DE REUNIÓN



### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACCIÓN A EJECUTAR	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA LÍMITE DE EJECUCIÓN
N/A	N/A	N/A

### REGISTRO DE ASISTENCIA

NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Iván Antonio Mantilla Gaviria	Viceministro de Conectividad y Digitalización	<i>[Handwritten Signature]</i>
Jehudi Castro Sierra	Viceministro de Economía Digital	<i>[Handwritten Signature]</i>
Luz Angela Cristancho Corredor	Secretaria General ( E )	<i>[Handwritten Signature]</i>
Oscar Osorio Gómez	Jefe Oficina de TI	<i>[Handwritten Signature]</i>
Luz Adriana Barbosa Bautista <i>sandara S</i>	Jefe de Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	<i>[Handwritten Signature]</i>
Ricardo Arias Beltrán <i>ok</i>	Jefe de la Oficina Jurídica	<i>[Handwritten Signature]</i>
Oscar Javier Cuenca Medina	Jefe de Oficina Asesora de Prensa	<i>[Handwritten Signature]</i>
Lady Didiana Velásquez Henao	Secretaria Técnica del Comité MIG y Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	<i>Lady Velásquez</i>

Anexos (**se encuentran en el siguiente enlace:** <https://bit.ly/2Ysb0ZX>)

- Correo enviado por parte del Comité MIG para inicio de sesión virtual
- Correos de comentarios, preguntas y respuestas
- Correos Electrónicos con el voto de los integrantes del Comité MIG
- Correo enviado por parte del Comité MIG para cierre de sesión virtual
- Presentación Comité MIG

*[Handwritten mark]*

12/11