



**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
PROCESO DE GESTIÓN DE INDUSTRIA DE COMUNICACIONES**

**RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO:**

**DORIS PATRICIA REINALES MENDOZA  
DIRECTORA DE INDUSTRIA DE COMUNICACIONES**

**AUDITORES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

**CINDY CAROLINA BERNAL LONDOÑO  
KAREN LUCERO HERNÁNDEZ GÓMEZ  
RAFAEL HERNANDO CALLE CABEZAS**

**JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ  
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**NOVIEMBRE 2023  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**





## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA .....	3
2.1.	OBJETIVO GENERAL .....	3
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	4
4.	CRITERIOS DE AUDITORÍA .....	4
	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO: .....	4
	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA .....	4
	<i>Decretos:</i> .....	4
	<i>Resoluciones:</i> .....	5
	<i>Otros:</i> .....	5
5.	METODOLOGÍA .....	6
5.1.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA: .....	6
5.2.	REUNIÓN DE APERTURA .....	6
5.3.	REUNIÓN DE CIERRE: .....	6
5.4.	RESUMEN DE LA VALIDACIÓN DEL INFORME PRELIMINAR:.....	6
6.	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	8
7.	TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS.....	64
8.	FORTALEZAS.....	66
9.	CONCLUSIONES .....	66
10.	RECOMENDACIONES.....	67
11.	PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:.....	67



## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en desarrollo de su función constitucional y legal, y en cumplimiento de su Programa Anual de Auditoría Interna aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC I del 27 de febrero de 2023, desarrolló la auditoría al proceso de Gestión de Industria de Comunicaciones entre los días 1 de julio de 2023 al 30 de septiembre de 2023.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- **ANE:** Agencia Nacional del Espectro.
- **GITGIGD:** Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.
- **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **OPO:** Operador Postal Oficial.
- **OCI:** Oficina de Control Interno.
- **PQRSD:** Sigla que se refiere a las “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”.
- **RABCA:** Radioaficionados y Banda Ancha Ciudadana.
- **RDS:** Radiodifusión Sonora.
- **SPN:** Servicio Postal Nacional.

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### 2.1. Objetivo General

Validar y verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para los trámites objeto de la muestra.

### 2.2. Objetivos Específicos

1. Validar y verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para los trámites objeto de la muestra.

2. Analizar la oportunidad, completitud y calidad de las respuestas dadas a las PQRSD registradas para la Dirección y Subdirecciones del proceso (objeto de muestra), identificando las causas por las cuales han sido radicadas o reiterativas.



### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría al proceso de Gestión de Industria de Comunicaciones incluirá la revisión de los objetivos específicos definidos entre el 1 de enero de 2022 al 31 de mayo de 2023.

### 4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

#### Marco Jurídico y Normativo:

Constitución Política de Colombia

- Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.
- Artículo 74. “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

Leyes:

- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1341 del 2009:** Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1369 de 2009:** Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1978 del 2019:** Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2010 de 2019:** (Modificación al Estatuto Tributario) (modificación al Decreto 1078 de 2015 (artículos 2.2.16.1. y subsiguiente, decretos 1412 de 2017 y 1604 de 2019).

Decretos:

- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 1064 de 2020:** Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Resoluciones:

- **Resolución 1134 de 2021:** Por la cual se modifican los artículos 2o, 4o, y 8o de la Resolución 1121 del 3 de junio de 2014. La demás normativa que aplique.
- **Resolución 3333 de 2015** “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- **Resolución 242 de 2017** “Por el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo TIC”. (modifica los artículos 7 y 13 de la Resolución No.3333 de 2015).
- **Resolución 3066 de 2022** “Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas Resoluciones.

### Otros:

- Carta Descriptiva del proceso.
- Cadena de Valor del proceso.
- Mapa de Riesgos de Gestión/Corrupción.
- Mapa de Riesgos de SPI.
- Procedimientos internos de SIMIG:
  - **GIC-TIC-PR-053** Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales - v1.
  - **GIC-TIC-PR-035** Asignación de Espectro por Selección Objetiva - v7.
  - **GIC-TIC-PR-051** Asignación de frecuencias radioeléctricas para la prestación del servicio de televisión radiodifundida v2.
  - **GIC-TIC-PR-044** Autorización, Prorroga, Reingreso, Duplicado Licencia de Radioaficionados para Categoría Primera, Segunda y Ava v4.
  - **GIC-TIC-PR-005** Prórroga y terminación de derechos del servicio de Radiodifusión Sonora v7.
  - **GIC-TIC-PR-028** Habilitación y Prórroga de los servicios postales v5.
  - **GIC-TIC-PR-027** Registro Único de TIC v6.
- Los demás documentos que apliquen.



## 5. METODOLOGÍA

### 5.1. Técnicas de Auditoría:

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos:

- **Consulta** (entrevistas, encuestas, cuestionarios).
- **Inspección** (estudio de documentos, registros y examen físico de recursos tangibles).
- **Procedimientos analíticos** (se utilizan para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencia o correlaciones inesperadas).

### 5.2. Reunión de Apertura

Se realizó la apertura de la auditoría al proceso de Gestión de Industria de Comunicaciones el 28 de julio de 2023 a través de reunión virtual por medio de la herramienta Teams, en la cual se presentó el Plan de auditoría donde se explicó el objetivo general y específicos, el alcance de la auditoría, el marco jurídico y normativa que aplica, el equipo auditor que la adelantaría, el cronograma general y las observaciones que aplican para el desarrollo del mismo. El contacto designado por la directora encargada de la Dirección de Industria de Comunicaciones para atender y canalizar los requerimientos de la auditoría fueron las profesionales Lady Maritza Díaz Santamaría y Angela María Restrepo Corredor.

### 5.3. Reunión de Cierre:

El 20 de octubre de 2023 a través de reunión virtual por medio de la herramienta Teams, se realizó el cierre de auditoría al proceso de Gestión de Industria de Comunicaciones, en la cual se informó y sustentaron al proceso los hallazgos evidenciados en el desarrollo de la auditoría, las recomendaciones y las fortalezas del proceso.

### 5.4. Resumen de la validación del informe preliminar:

El 20 de octubre de 2023, mediante correo electrónico fue remitido a la Dirección de Industria de Comunicaciones, el informe preliminar de la auditoría realizada para su correspondiente revisión y comentarios. El área remitió la respuesta al informe preliminar el 30 de octubre de 2023. La Oficina de Control Interno realizó la validación de la respuesta al informe preliminar y como resultado de esta actividad



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



se obtuvo que, de ocho (8) hallazgos presentados en el informe preliminar, se excluyó uno (1). De la misma manera, se excluyó 1 caso de los hallazgos, quedando de esta manera:

Hallazgos del Informe Preliminar	Hallazgos excluidos	Casos excluidos de los hallazgos	Total de hallazgos informe final
8	1 (H.1.3)	En H.1.4. se excluye el caso 1. En H.2.1 se excluyen los radicados 221044927, 221053785, 221056985, 221058721, 221073311 y 221039630. En el H1.1.5. se excluye el caso 4.	7

Los detalles del análisis realizado por la Oficina de Control Interno a las observaciones del auditado sobre el informe preliminar se encuentran en el anexo 2 al final del presente informe.



## 6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Como resultado de las entrevistas, verificación y análisis de documentos, se detectaron situaciones en cada uno de los objetivos específicos de la auditoría. Cada hallazgo redactado contiene la técnica de auditoría utilizada, la muestra seleccionada, la situación encontrada, la evidencia que lo soporta y el criterio de auditoría incumplido.

El informe está estructurado conforme a los objetivos definidos en el plan de auditoría y en cada objetivo se encuentra un resumen de las actividades realizadas y los hallazgos identificados. Como resultado de la revisión de cada objetivo de auditoría se identificaron hallazgos, los cuales corresponden a incumplimientos de un criterio de auditoría (Ley, Manual, Procedimiento, Obligación Contractual, y/o similares).

Con el objetivo de tener una contextualización más profunda del proceso, se concretaron las siguientes reuniones:

- El 5 de julio de 2023 se presentó por parte de la Dirección de Industria de Comunicaciones la contextualización del proceso en donde se dieron varios aspectos importantes, entre los que se destacan:
  - El organigrama de la Dirección de Industria de Comunicaciones.
  - El mapa de macro procesos.
  - El objetivo de la Dirección de industria de Comunicaciones.
  - Las actividades del proceso y las principales funciones de la dirección y subdirecciones.
  - Como primer Los servicios y trámites que gestionan clasificados en “Espectro Radioeléctrico”, “RABCA”, “Radiodifusión Sonora”, “Postal”, “RTIC”, “AVETM”, “IMEI”, entre otros.
- El 17 y 19 de julio de 2023, se realizó reunión con el proceso de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental relacionado con el tema de QPRSD, con el objetivo de conocer el proceso, la gestión y las respuestas de la entidad ante estas solicitudes. Adicionalmente, se solicitaron los accesos necesarios para poder consultar los radicados de las PQRSD en el herramienta Integritic.

A continuación, se presenta el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos de la auditoría, en los cuales se indica la muestra seleccionada, las actividades adelantadas y los resultados obtenidos:



**Objetivo específico 1. Validar y verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para los trámites objeto de la muestra.**

Para desarrollar este objetivo, inicialmente se realizó el 13 el julio de 2023 el requerimiento 1 en el cual se solicitó el “Inventario de trámites”, clasificado por los temas explicados en la reunión de contextualización, indicando el nombre del trámite, el tipo o naturaleza, el medio por el cual se solicitó, la fecha de radicado , el Estado actual, la fecha real de Respuesta, la respuesta detallada emitida por el proceso, el Acto administrativo emitido, el valor adjudicado en el acto administrativo, entre otros.

Este inventario requirió la entrega de 4 versiones dado que la información remitida era inconsistente; se realizaron las respectivas reuniones de aclaración donde se explicaron las situaciones detectadas. Estos alcances de entrega de este inventario, junto con las prórrogas solicitadas por el proceso para la entrega de soportes y evidencias para los diferentes requerimientos implicaron un impacto en el calendario de la auditoría, por lo cual se requirió un tiempo adicional de trabajo de campo.

Con el “Inventario de trámites” entregado, se identificaron nueve temas que principalmente gestiona el proceso, para lo cual, el equipo auditor seleccionó como alcance de la muestra los primeros cinco (muestra 55.55%):

- i. Espectro.
- ii. RABCA.
- iii. RDS.
- iv. Postal.
- v. RUTIC.
- vi. Garantías.
- vii. AVETM.
- viii. IMEI.
- ix. Cobro Coactivo.

De los 5 temas seleccionados, se identificó que estos contienen 20 procedimientos internos registrados en SIMIG (directos e indirectos) que se aplican para gestionar, aprobar, denegar o dar respuesta a las solicitudes de trámites de los usuarios. Para ejecutar este primer objetivo específico los siguientes 7, los cuales corresponden con una muestra del 35%:

- a. **GIC-TIC-PR-053** Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales - v1.
- b. **GIC-TIC-PR-035** Asignación de Espectro por Selección Objetiva - v7.



**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



- c. **GIC-TIC-PR-051** Asignación de frecuencias radioeléctricas para la prestación del servicio de televisión radiodifundida v2.
- d. **GIC-TIC-PR-044** Autorización, Prorroga, Reingreso, Duplicado Licencia de Radioaficionados para Categoría Primera, Segunda y Ava v4.
- e. **GIC-TIC-PR-005** Prórroga y terminación de derechos del servicio de Radiodifusión Sonora v7.
- f. **GIC-TIC-PR-028** Habilitación y Prórroga de los servicios postales v5.
- g. **GIC-TIC-PR-027** Registro Único de TIC v6.

Para la validación de estos procedimientos, se solicitaron soportes y evidencias de diferentes números de radicado de trámites, con el fin de identificar el correcto cumplimiento de los mismos, mediante los siguientes requerimientos:

- **Requerimiento 5:** Solicitado el 14-08-2023, en donde se requirió las evidencias de cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-035.
- **Requerimiento 6:** Solicitado el 15-08-2023, en donde se requirió las evidencias de cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-044.
- **Requerimiento 7:** Solicitado el 16-08-2023, en donde se requirió aclaración del correcto proceso de ejecución del procedimiento GIC-TIC-PR-028.
- **Requerimiento 8:** Solicitado el 22-08-2023, en donde se requirió las evidencias de cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-028.
- **Requerimiento 9:** Solicitado el 29-08-2023, en donde se requirió las evidencias de cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-053.
- **Requerimiento 10:** Solicitado el 29-08-2023, en donde se requirió las evidencias de cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-027.
- **Requerimiento 11:** Solicitado el 30-08-2023, en donde se requirió las evidencias de cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-051.
- **Requerimiento 12:** Solicitado el 31-08-2023, en donde se requirió las evidencias de cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-005.

Como resultado de la validación realizada se obtuvieron los siguientes hallazgos:

**Hallazgo 1.1. Incumplimiento de algunas actividades del procedimiento GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales” para los trámites 221057291, 221070838, 221074162, 221103291, 231003779 y 231033881.**

Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales”, se evidenció



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



que no se cumplieron las actividades 2, 15, 16, 19 y 25, situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.

Verificadas las actividades del procedimiento y las evidencias remitidas se encontraron incumplimientos en las siguientes actividades:

**Caso 1. Para los trámites con radicado 221057291, 221070838, 221103291, 231003779 y 231033881.**

La actividad 2 del procedimiento define:

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registros	Observaciones
2	¿El PRST se encuentra incurso en inhabilidades?	 Sí 18 No 3	Grupo interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico	El GIT de GERE verifica si el solicitante se encuentra al día con las obligaciones ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Certificación de estar al día en pagos y compromisos económicos por parte del GIT de Cartera.	El Ministerio revisará si aplican las causales de rechazo establecidas en el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022.  En caso de que el interesado se encuentre incurso en alguna prohibición, inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la ley, u obligaciones pendientes ante el MinTIC, no tendrá lugar a subsanación, por lo cual se generará el rechazo de manera inmediata.

Con el requerimiento 9.2.b se solicitó se indique cuáles PRST se encuentran incursos en inhabilidades y los soportes de la revisión de las causales de rechazo de acuerdo con el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022.

La actividad 2 establece: *"El Ministerio revisará si aplican las causales de rechazo establecidas en el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022"* y el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022 indica *<<Cuando los solicitantes, sus representantes legales, miembros de la junta directiva o consejo directivo, o cualquiera de sus socios se encuentren incursos en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades señaladas por la Constitución o la ley, lo que incluye no encontrarse al día con sus obligaciones ante el MinTIC/FUTIC, a la fecha de solicitud del permiso; dará lugar al rechazo de la solicitud de que trata esta resolución>>*, para lo cual se solicitaron los soportes de la validación realizada por el proceso de las anteriores Prohibiciones, Inhabilidades e Incompatibilidades.

Al particular el proceso remite las "Cartas de Presentación" los cuales son documentos que suscribe el Representante Legal del solicitante donde manifiesta no incurrir en esas causales, sin embargo, este documento no evidencia el ejercicio definido explícitamente en el procedimiento de revisar si aplican o no las causales de rechazo; un documento del oferente indicando que no presenta inhabilidades, no constituye un soporte o evidencia clara de que el proceso haya confirmado estas manifestaciones sobre si presenta o no inhabilidades.



Nota: Aunque para el radicado 221070838 el trámite fue rechazado en actividades posteriores del procedimiento, la actividad 2 no se ejecutó previamente por parte del proceso.

Lo anterior, incumple con la actividad 2 del procedimiento GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales” que define que “*El Ministerio revisará si aplican las causales de rechazo establecidas en el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022*”.

**Causa:**

Falta del establecimiento de un control que permita identificar y listar las actividades de validación que debe ejecutar el proceso para este tipo de trámites.

**Recomendación:**

Se sugiere definir un mecanismo de control que contenga las actividades que debe ejecutar el proceso para garantizar el cumplimiento de los procedimientos internos.

**Caso 2: Para el trámite con radicado 221057291.**

Las Actividades 15 y 16 definen:

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
15	Informar trámite en curso a través del Sistema de Gestión de Espectro (SGE)		Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico  Agencia Nacional del Espectro (ANE)	El GIT de GERE y la ANE se informan sobre la viabilidad técnica y administrativa de la solicitud	Mediante oficio o correo electrónico  • GDO-TIC-FM-025 Comunicación Oficial	El GIT de GERE informa a la ANE sobre la viabilidad administrativa de la solicitud.  La ANE informa al MinTIC sobre la viabilidad técnica de la solicitud.
16	Recibir y verificar concepto técnico de la ANE.		Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico			El GIT de GERE validará la información recibida por parte de la ANE.

Con el requerimiento 9.9.b y 9.9.c se solicitó el concepto de viabilidad administrativo y el soporte de la validación por parte del GIT de GERE sobre la información recibida por parte de la ANE, y dado que no fueron allegadas evidencias del cumplimiento, se reiteró la solicitud.

El proceso respondió que “*Dado que para la fecha de recepción de la solicitud con radicado 221057291, no se encontraba implementada la herramienta en el Sistema de Gestión de Espectro SGE para solicitudes satelitales, no hay un documento emanado por el GIT GERE respecto del análisis administrativo de dicha solicitud.*”

En consecuencia, para este caso se llevó a cabo una reunión presencial en el puesto de trabajo, entre abogado e ingeniero, donde se concluyó que el análisis administrativo había finalizado satisfactoriamente, por lo cual, el ingeniero procedió a proyectar el acto administrativo respectivo. Se adjunta la evidencia de la trazabilidad por correo donde el ingeniero informa al abogado que elaboró el borrador de acto administrativo y, posteriormente, el abogado da su visto bueno y solicita continuar con el flujo de revisores del documento”, sin embargo, pese a las actividades realizadas, no existe una evidencia al cumplimiento de lo definido en el procedimiento sobre realizar la viabilidad administrativa por parte del GIT del GERE, ni tampoco que se haya remitido esta viabilidad Administrativa a la ANE.

**Causa:** No se encontraba implementada la herramienta en el SGE para solicitudes satelitales.

**Recomendación:**

Se recomienda actualizar el procedimiento de manera tal que se ajuste a las herramientas y aplicaciones que se pueden usar para manejar los registros y evidencias en la ejecución de las actividades.

**Caso 3: Para el trámite con radicado 221103291.**

Las Actividades 15 y 16 definen:

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
15	Informar trámite en curso a través del Sistema de Gestión de Espectro (SGE)		Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico  Agencia Nacional del Espectro (ANE)	El GIT de GERE y la ANE se informan sobre la viabilidad técnica y administrativa de la solicitud	Mediante oficio o correo electrónico  • GDO-TIC-FM-025 Comunicación Oficial	El GIT de GERE informa a la ANE sobre la viabilidad administrativa de la solicitud.  La ANE informa al MinTIC sobre la viabilidad técnica de la solicitud.
16	Recibir y verificar concepto técnico de la ANE		Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico			El GIT de GERE validará la información recibida por parte de la ANE.

Para el radicado de trámite 221103291, con el requerimiento 9.9.b y 9.9.c se solicitó el concepto de viabilidad administrativo y el soporte de la validación por parte del GIT de GERE sobre la información recibida por parte de la ANE, y dado que no fueron allegadas evidencias del cumplimiento, se reiteró la solicitud.

El proceso indicó que “se evidenció que no reposa soporte documental del análisis administrativo realizado debido a una falla en la generación del correo de



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



*notificación por parte de la herramienta del Sistema de Gestión de Espectro - SGE. En consecuencia, se adjunta soporte vía correo electrónico por parte del proveedor de la herramienta que da cuenta de lo antes señalado”, sin embargo, pese a la justificación entregada, no se tuvo evidencia en su momento de la ejecución de las actividades del trámite definidas en el procedimiento, por cuanto, se solicitó aclaración al proveedor solo al momento de requerir este cumplimiento.*

**Causa 1:** Falta de control en la identificación de la ejecución correcta de los procesos en el SGE.

**Causa 2:** Falta de un control para mantener un repositorio de la ejecución de las actividades del procedimiento.

### **Recomendación:**

Se recomienda diseñar un repositorio documental donde se alojen los soportes de la ejecución de las actividades del procedimiento y definir un control que permita identificar las actividades que se deben ejecutar en el SGD.

**Caso 4:** Para los trámites con radicados 221057291, 221070838, 221074162, 221103291, 231003779 y 231033881.

La actividad 19 define:

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
19	Proyectar el acto administrativo		Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico	El GI/T de GERE verifica la vigencia de permiso	Resolución de otorga, renovación o modificación del permiso para uso del espectro radioeléctrico para el servicio satelital o Resolución por desistimiento tácito por no subsanación. • GJU-TIC-FM-005 Resolución de carácter particular MINTIC	Junto al acto administrativo se anexa el Cuadro de Características Técnicas de Red (CCTR) en un plazo de 3 meses desde la recepción de la solicitud. La vigencia del permiso estará sujeta a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1341 de 2009. Nota: El Ministerio podrá modificar de oficio las características técnicas de la red establecidas en el permiso durante su vigencia.

Con el requerimiento 9.14.a se solicitó soporte de la verificación a la vigencia del permiso, para lo cual el proceso respondió que la misma se encuentra contenida en el plazo establecido de la Carta de presentación que presenta el PRST, plazo que es incluido y verificado en el texto de la resolución”. Pese a lo anterior, para los radicados 221057291, 221070838, 221074162 y 221103291 entregó la Carta de Presentación u otro documento que no contiene esta información, y para 231003779 y 231033881 no se entregaron soportes.

Al respecto el proceso indicó que la verificación de la vigencia se realiza con la revisión de este dato en el cuerpo de la Carta de presentación y que hace parte de la revisión y aprobación administrativa de documentos, sin embargo, la revisión administrativa se realiza en la actividad 15, es decir, antes que la validación de la



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



vigencia del permiso (actividad 19), por lo cual no es consistente que se presenten estos documentos como soportes. En caso de que se realice en la actividad 15, es necesario realizar el respectivo ajuste al procedimiento.

El proceso indica que la actividad de verificar la vigencia del permiso definida en la actividad 19 se realiza con la revisión administrativa, sin embargo, esta se ejecuta en la actividad 15, es decir, con anterioridad, por lo cual no es consistente que se presenten estos documentos como soportes. En caso de que se realice en la actividad 15, es necesario realizar el respectivo ajuste al procedimiento, máxime con el Punto de control específico que establece "El GIT de GERE verifica la vigencia de permiso", implicando ejecutar acciones particulares de control. Además, se indicó que para los 4 radicados los soportes entregados no eran consistentes, y para 2 últimos no se entregaron soportes.

**Causa:** Falta del establecimiento de un control que permita identificar y listar las actividades de validación que debe ejecutar el proceso para este tipo de trámites.

### Recomendación:

Se recomienda establecer un mecanismo de control que permita identificar y listar todas las actividades de validación que debe ejecutar el proceso para este tipo de trámites.

### Caso 5: Para el trámite con radicado 221103291.

La actividad 19 define:

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
19	Proyectar el acto administrativo		Grupo interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico	El GIT de GERE verifica la vigencia de permiso	Resolución de otorga, renovación o modificación del permiso para uso del espectro radioeléctrico para el servicio satelital o Resolución por desistimiento tácito por no subsanación.  • GJU-TIC-FM-005 Resolución de carácter particular MINTIC	Junto al acto administrativo se anexa el Cuadro de Características Técnicas de Red (CCTR) en un plazo de 3 meses desde la recepción de la solicitud.  La vigencia del permiso estará sujeta a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1341 de 2009.  Nota: El Ministerio podrá modificar de oficio las características técnicas de la red establecidas en el permiso durante su vigencia.

Se solicitó con el requerimiento 9.14.b y 9.14.c el acto administrativo y el "Formato GJU-TIC-FM-005 Resolución de carácter particular MINTIC", para lo cual el proceso remitió el acto administrativo generado con el formato GJU-TIC-FM-005 y no en el formato GJU-TIC-FM-004, especificado en el procedimiento.

El proceso indicó que "el procedimiento define el uso del formato con código GJU-TIC-FM-005 (Resolución de carácter particular MINTIC). La resolución aportada como evidencia reporta que fue elaborada en el formato con código GJU-TIC-FM-



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



004 (Resolución de carácter general MINTIC), se elaboró sobre el formato de la general incurriendo en un error”, para lo cual, existe el incumplimiento en el uso inadecuado del formato establecido.

**Causa:** Debilidad en utilización de formatos definidos en SIMIG.

### **Recomendación:**

Se recomienda socializar al proceso en el uso adecuado de los documentos y formatos vigentes en SIMIG.

### **Caso 6: Para los trámites con radicado 221057291.**

La actividad 25 define:

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
25	Verificar los parámetros técnicos del literal d) numeral 6.3 del artículo 6 de la Resolución 376 de 2022		Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Espectro Radioeléctrico	El GIT de GERE y la ANE verifican los parámetros técnicos solicitados en la Resolución 376 de 2022 luego de la firma del acto administrativo	Formato de solicitud de parámetros técnicos	El PRST deberá presentar el formato de parámetros técnicos diligenciado, dentro de los dos (2) meses siguientes a la firma del acto administrativo que otorga el permiso, en la herramienta web dispuesta por el MinTIC.

Con el requerimiento 9.18.b se solicitó “El soporte de la validación de los parámetros técnicos del literal d) numeral 6.3 del artículo 6 de la Resolución 376 de 2022”,

Para el ítem “b”, el proceso respondió que no aplica y “*Tal como lo señala "El PRST deberá presentar el formato de parámetros técnicos diligenciado, dentro de los dos (2) meses siguientes a la firma del acto administrativo que otorga el permiso, en la herramienta web dispuesta por el MinTIC" herramienta que se dispuso con la circular ya mencionada en junio 2023*”.

Sin embargo, se deben tener en cuenta:

- El procedimiento actual fue creado en Jun-2022 y desde este momento se establecieron las actividades a ejecutar para cumplir con este tipo de trámite.
- Adicional a lo informado por el proceso, define en la actividad 25 que "El GIT de GERE y la ANE verifican los parámetros técnicos solicitados en la Resolución 376 de 2022 luego de la firma del acto administrativo".
- La herramienta se dispuso hasta junio de 2023.

Al respecto el proceso aclaró los motivos administrativos y presupuestales que impactó el desarrollo digital en la plataforma para el trámite de las solicitudes



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



satelitales, implicando tomar la decisión de que el mecanismo temporal para atender las solicitudes del permiso de uso de espectro sería a través del correo electrónico institucional entre MinTIC, ANE y TesAmérica, y que estas razones, de que el procedimiento se haya concebido desde el inicio considerando la herramienta como el mecanismo para la gestión de las solicitudes y trámites porque así quedó establecido en la Resolución 376 de 2022, y se empleó el mecanismo temporal de correo electrónico hasta la puesta a producción de la Fase II del desarrollo del módulo satelital, la cual se liberó en Nov- 2022.

Pese a lo anterior, los procedimientos se definen con el propósito de establecer cómo deben ejecutarse las actividades, por lo cual, en caso de que existan actividades no cumplibles, era necesario realizar la actualización del procedimiento con anticipación, para lo cual, las decisiones tomadas diferentes a las definidas en los procedimientos (como lo es, la ejecución de atender las solicitudes por medio de correo electrónico), implican una serie de riesgos que no fueron tenidos en cuenta.

**Causa:** Falta del establecimiento de un control que permita identificar y listar las actividades de validación que debe ejecutar el proceso para este tipo de trámites.

### **Recomendación:**

Se recomienda establecer un mecanismo de control que permita identificar y listar todas las actividades de validación que debe ejecutar el proceso para este tipo de trámites.

**Hallazgo 1.2. Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-044 “Autorización, prorrogación, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada” se encuentran incumplidas para los trámites 221038656, 221058661, 221069130, 221103320, 221103322, 231010707 y 231035800.**

Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-044 “Autorización, prorrogación, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada”, se evidenció que no se cumplieron las actividades 5, 7, 9 y 13 situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.

Verificadas las actividades del procedimiento y las evidencias remitidas se encontraron incumplimientos en las siguientes actividades:



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Caso 1. Para los trámites con radicado 221058661, 221069130, 221103322 y 231035800

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Observación
5	Solicitar subsanación de documentación o datos faltantes.	Profesional Subdirección IC / GITGER, Sistema RABCA	N/A	Oficio de subsanación generado por el sistema digital con firma escaneada del director de área.	Se envía oficio de requerimiento a través de RABCA solicitando la información faltante para que sea subsanado, recordando que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Efectuado el análisis de los documentos remitidos por el área, respecto de la solicitud de subsanación de documentos realizada por parte de la Entidad al operador en los Radicados 221058661, 221069130, 221103322 y 231035800, se observó que en ninguno de ellos se indica el término máximo en el que los mismos deben ser aportados.

Lo anterior, es un flagrante incumplimiento a lo descrito en la observación de la actividad 5 del procedimiento que indica expresamente:

*"Se envía oficio de requerimiento a través de RABCA solicitando la información faltante para que sea subsanado, **recordando que la complete en el término máximo de un (1) mes.**" (subrayado y negrilla propios).*

Al respecto, el proceso se pronunció en los siguientes términos:

*"Si bien, **no se menciona explícitamente al usuario que cuenta con 30 días para subsanar el requerimiento**, si se hace referencia al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento" (negrilla y subrayado fuera del texto original).*

En consecuencia, el proceso omitió informar a los solicitantes, el término máximo en el que debe subsanar la solicitud efectuada, so pena de que se declare el desistimiento de la solicitud y el archivo del expediente; lo anterior, configura un incumplimiento al procedimiento y no se satisface la finalidad con la que fue creada esta directriz, toda vez que este tipo de comunicaciones se encuentra dirigido a ciudadanos del común, que no tienen los conocimientos para interpretar las normas referenciadas, es por ello que se les debe indicar clara y expresamente el término y la consecuencia de su incumplimiento.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Causa:

Desconocimiento de la normatividad vigente aplicable o la finalidad de sus disposiciones.

### Recomendación:

Capacitar periódicamente al personal encargado de ejecutar las actividades del procedimiento, respecto de la forma en la que se desarrollan, su finalidad y la normatividad vigente aplicable que debe observarse en su ejecución e incluir este control dentro de la documentación del proceso.

### Caso 2. Para los trámites con radicado 221058661, 221103322, 221103320 y 231035800

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Observación
7	Se envía oficio informando el motivo del rechazo y se cierra la tarea en Sistema de Gestión Documental.	Profesional Subdirección IC/ GITGER, Sistema RABCA	VoBo Profesional Universitario	Oficio informativo de rechazo de la solicitud	Se le envía la respuesta al usuario indicando el motivo del rechazo de la solicitud, se debe cerrar la tarea dentro del Sistema de Gestión Documental y archivar el radicado.
9	Se solicita a la coordinación Tesorería la verificación del pago de la licencia.	Profesional Subdirección IC/ GITGER, Sistema RABCA	N/A	N/A	La coordinación del grupo interno de trabajo de Tesorería verifica que el usuario haya realizado el pago de la licencia

Al analizar los soportes de la ejecución de actividades del procedimiento GIC-TIC-PR-044, se identificó que para los Radicados 221058661, 221103322, 221103320 y 231035800 no se emitió respuesta definitiva, por lo que quedaron abiertos indefinidamente, aun cuando se debió haber decretado el desistimiento del trámite mediante Acto Administrativo y ordenado el archivo del expediente, cuando el peticionario no hubiese subsanado el requerimiento efectuado por la Entidad o hubiese radicado otra solicitud idéntica, incumpliendo lo ordenado por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 que establece:

***“ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario***



INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO



*dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.” (negrilla fuera del texto original).*

En ese sentido y al solicitar al proceso las aclaraciones pertinentes, se pronunció respecto de cada trámite así:

- **221058661:** *"La plataforma RABCA en este momento no contempla el desistimiento tácito de las solicitudes requeridas que no fueron subsanadas. Los recursos limitados y la priorización de otras plataformas en cuanto al desarrollo, ha generado esta debilidad en la plataforma RABCA. No obstante, en los desarrollos solicitados para 2023, se contempla una mejora funcional que permita el rechazo automático de solicitudes de trámites que no den cumplimiento con los requisitos determinados de solicitud y subsanación."*
- **221103322:** *"No aplica porque el peticionario ingresó otra solicitud para el mismo trámite de renovación de licencia mediante radicado 221103321 del 24/12/2022, el cual culminó satisfactoriamente. Por esta razón, el trámite con radicado 221103322 del 24/12/2022, se envía al estado de requerimiento, no obstante, el trámite si fue atendido para el usuario."*
- **231035800:** *"Se aclara que el peticionario ingresó otra solicitud para el mismo trámite de ascenso de categoría mediante radicado 231037707 del 12/05/2023, el cual culminó satisfactoriamente, como se muestra en las evidencias más adelante. Por esta razón, el trámite con radicado 231035800 del 09/05/2023, se envía al estado de requerimiento ya que la plataforma no permite rechazar tramites duplicados. Esto sucede por la falta de recursos para el desarrollo de la plataforma RABCA."*
- **221103320:** *"Se aclara que el peticionario ingreso otra solicitud para el mismo tramite de reingreso de radioaficionado de primera categoría mediante"*





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



*radicado 231004504 del 23/01/2023, el cual culminó satisfactoriamente, como se muestra en las evidencias más adelante. Por esta razón, el trámite con radicado 221103320 del 24/12/2022, se envía al estado de requerimiento ya que la plataforma no permite rechazar tramites duplicados. Esto sucede por la falta de recursos para el desarrollo de la plataforma RABCA."*

Lo anterior corrobora que se incumplió lo ordenado en las actividades 7 y 9 del procedimiento y el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

### **Causa:**

Debilidades en la parametrización del aplicativo RABCA y desconocimiento de la normatividad vigente aplicable.

### **Recomendación:**

Se sugiere validar la parametrización del aplicativo RABCA y en caso de no poder contar con su ajuste, adecuar el procedimiento para que sus actividades sean cumplibles de acuerdo con lo que se defina en este.

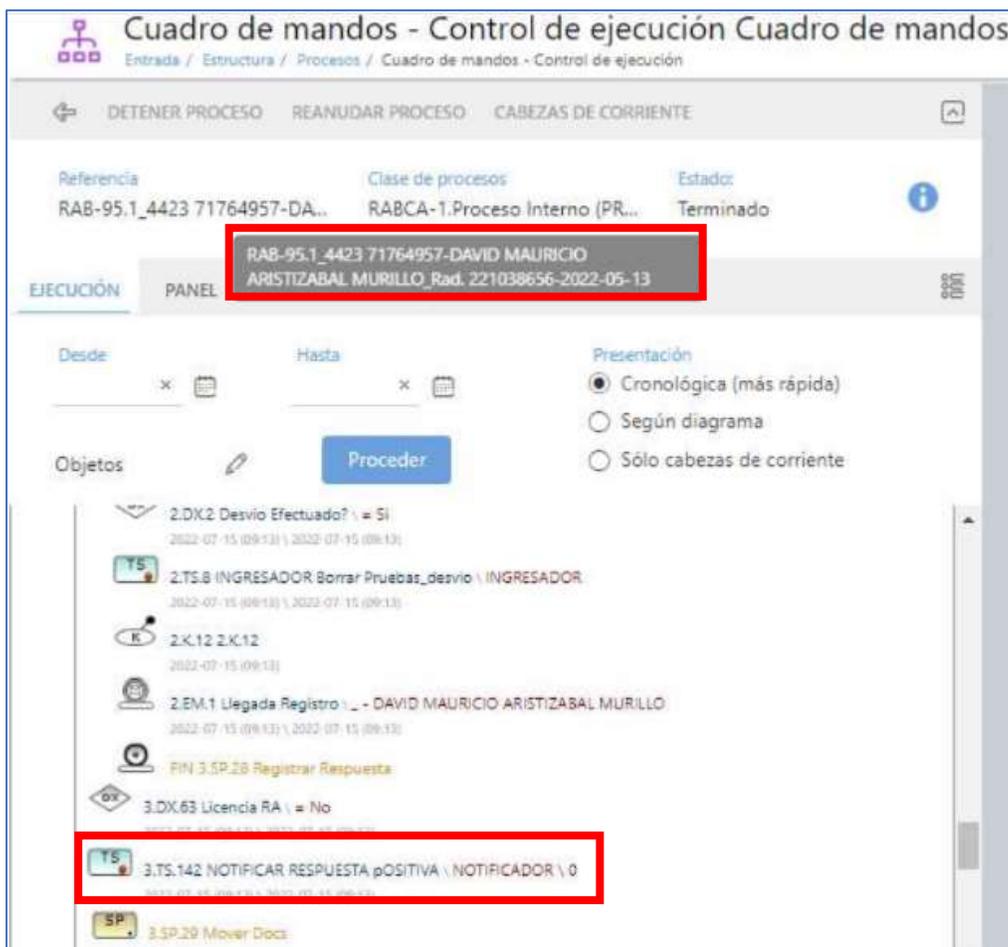
### **Caso 3. Para el trámite con radicado 221038656**

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Observación
13	Enviar la documentación aprobada al usuario	Profesional Subdirección IC / GITGER, Sistema RABCA	Verificar que en el oficio se relacione el número de radicado con el que llegó la solicitud y que los datos del usuario estén correctos	N/A	El sistema RABCA por medio de interoperabilidad con el sistema de Gestión Documental genera el radicado de respuesta y remite la información al usuario según la información de contacto suministrada.

Efectuada la validación de los soportes remitidos por el área, respecto del radicado de respuesta a la solicitud y envío al usuario, se constató que para el radicado 221038656, la notificación de la respuesta se surtió de manera extemporánea, teniendo en cuenta que el plazo máximo establecido es de 30 días.

A continuación, se detallan las fechas de radicación y respuesta, para demostrar su extemporaneidad:

El radicado 221038656 es del 13 de mayo de 2022, y la notificación de la respuesta se surtió el 15 de julio de 2022, esto es, 45 días después de su recepción y el término de 30 días vencía el 24 de junio de 2022.



Cuadro de mandos - Control de ejecución Cuadro de mandos

Entrada / Estructura / Procesos / Cuadro de mandos - Control de ejecución

DETENER PROCESO REANUDAR PROCESO CABEZAS DE CORRIENTE

Referencia: RAB-95.1\_4423 71764957-DA... Clase de procesor: RABCA-1.Proceso Interno (PR... Estado: Terminado

RAB-95.1\_4423 71764957-DAVID MAURICIO ARISTIZABAL MURILLO\_Rad. 221038656-2022-05-13

EJECUCIÓN PANEL

Desde: Hasta: Presentación: Cronológica (más rápida) Según diagrama Sólo cabezas de corriente

Objetos Proceder

- 2.DX.2 Desvio Efectuado? \ = Si
- 2.TS.8 INGRESADOR Borrar Pruebas\_desvio \ INGRESADOR
- 2.K.12 Z.K.12
- 2.EM.1 Llegada Registro \ - DAVID MAURICIO ARISTIZABAL MURILLO
- FIN 3.SP.28 Registrar Respuesta
- 3.DX.63 Licencia RA \ = No
- 3.TS.142 NOTIFICAR RESPUESTA POSITIVA \ NOTIFICADOR \ 0
- 3.SP.29 Mover Docs

Lo anterior, de conformidad con lo manifestado por el área en el Documento Excel denominado “Tiempos de Atención” y allegado al equipo Auditor mediante correo electrónico en el que se contestó el Requerimiento 4.2, en concordancia con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) que establece:

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (...)** 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



*inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

Lo descrito anteriormente, presenta el incumplimiento de lo reglado por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en la ejecución de la actividad 13 del procedimiento.

**Causa 1:** Ausencia de controles que garanticen la ejecución de todas las actividades del procedimiento dentro del término legal vigente aplicable.

**Causa 2:** Desconocimiento de la normatividad vigente aplicable por parte de los ejecutores del procedimiento.

### Recomendación:

Se sugiere definir un mecanismo de control que contenga las actividades que debe ejecutar el proceso para garantizar el cumplimiento de los procedimientos internos.

### Hallazgo 1.3. Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-028 “Habilitación y prórroga de los servicios postales” se encuentran incumplidas para los trámites 221012373, 221077797, 231032699 y 231034254.

Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-028 “Habilitación y prórroga de los servicios postales” se evidenció que no se cumplieron las actividades 5, 6, 17 y 26, situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.

Verificadas las actividades del procedimiento y las evidencias remitidas se encontraron incumplimientos en las siguientes actividades:

### Caso 1. Para los trámites con radicados 221012373, 221077797, 231032699 y 231034254.

Actividad	Actividad	Responsable	PPC	Registro	Observaciones
6	¿El solicitante cumple con los requisitos necesarios para el trámite de habilitación?	Profesional de la Subdirección de Asuntos Postales	SI 10 No 7	N/A	N/A



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Analizados los documentos remitidos por el área en respuesta al requerimiento 8, en relación con los soportes de verificación de requisitos para la habilitación o prórroga de servicios postales, se identificó que el soporte de esta verificación es el diligenciamiento de la lista de chequeo establecida para el trámite solicitado; en ese sentido, se comprobó que para los radicados 221012373 y 221077797 el trámite de firmas que certifica la verificación por parte del Profesional de la Subdirección de Asuntos Postales y cumplimiento de los requisitos por parte del operador, que daría lugar a continuar con la elaboración y expedición del Acto Administrativo de Habilitación o prórroga, se finalizó con posterioridad a la expedición de la referida Resolución, como a continuación se observa:

**A. 221012373 – Solicitud de prórroga operador cargo Zone etc S.A.S.** El día y hora de finalización del trámite de firmas de la lista de chequeo GIC-TIC-FM-037, fue el 2022-03-23 a las 15:25:59, cuando la hora y fecha de finalización de trámite de firmas para la resolución fue el 2022-03-23 a las 14:58:54, así:

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Lista de Cargo Zone Rev.15032022			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: <a href="https://azsign.com.co">azsign.com.co</a>			
Id Acuerdo: 20220323-143430-ea9288-08261471		Creación: 2022-03-23 14:34:30	
Estado: Finalizado		Finalización: 2022-03-23 15:25:59	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	JAIRO LUIS MARULANDA LAZCARRO <a href="mailto:jmarulanda@mintic.gov.co">jmarulanda@mintic.gov.co</a> SUBDIRECTOR DE ASUNTOS POSTALES	Aprobado	Env.: 2022-03-23 14:34:31 Lec.: 2022-03-23 14:34:54 Res.: 2022-03-23 15:25:59 IP Res.: 190.145.189.98

### MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**RESOLUCIÓN NÚMERO 879 DEL 23 DE MARZO DE 2022**

*"Por la cual se prorroga la habilitación para la prestación del Servicio Postal de Mensajería Expresa a nivel nacional y en conexión con el exterior al operador **CARGO ZONE ETC S.A.S.**, identificado con **NIT. 900.129.344 - 9"***





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



REPORTE DE TRAZABILIDAD			
Resolución número 00879 de 2022			 Escanee el código para verificación
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: <a href="http://azsign.com.co">azsign.com.co</a>			
Id Acuerdo: 20220323-145132-1b94b2-69917580		Creación: 2022-03-23 14:51:32	
Estado: Finalizado		Finalización: 2022-03-23 14:58:54	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Maria del Rosario Oviedo Rojas moviedo@mintic.gov.co Viceministra de Conectividad Ministerio de Tecnologías de la Información y las Co	Aprobado	Env.: 2022-03-23 14:51:33 Lec.: 2022-03-23 14:58:33 Res.: 2022-03-23 14:58:54 IP Res.: 190.145.189.98

**B. 221077797 – Solicitud de habilitación operador Logytech Mobile S.A.S:** Se observa lista de chequeo de cumplimiento de requisitos legales para la obtención del título habilitante para la prestación del servicio postal de mensajería expresa GIC-TIC-FM-006 en donde se certifica el cumplimiento de requisitos por parte del solicitante, firmada el 2022-11-18, cuando la Resolución fue expedida del 15 de noviembre de 2022, es decir, 3 días antes de la firma de la lista de chequeo, así:

REPORTE DE TRAZABILIDAD			
Lista de chequeo Logytech			 Escanee el código para verificación
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: <a href="http://azsign.com.co">azsign.com.co</a>			
Id Acuerdo: 20221116-204716-f254d2-32768758		Creación: 2022-11-16 20:47:16	
Estado: Finalizado		Finalización: 2022-11-18 10:46:41	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	JAIRO LUIS MARULANDA LAZCARRO jmarulanda@mintic.gov.co SUBDIRECTOR DE ASUNTOS POSTALES	Aprobado	Env.: 2022-11-16 20:47:17 Lec.: 2022-11-16 20:50:35 Res.: 2022-11-18 10:46:41 IP Res.: 191.156.153.155



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO 4034 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2022

*"Por la cual se otorga habilitación para la prestación del servicio postal de Mensajería Expresa a Nivel Nacional a la sociedad LOGYTECH MOBILE S.A.S., identificada con NIT. 900.208.029 – 2"*

### REPORTE DE TRAZABILIDAD

Resolución número 04034 de 2022

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20221115-082656-540e90-48828222 Creación: 2022-11-15 08:26:56

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-11-15 08:57:41



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	SERGIO OCTAVIO VALDES BELTRAN svaldes@mintic.gov.co VICEMINISTRO DE CONECTIVIDAD MINTIC	Aprobado	Env.: 2022-11-15 08:26:56 Lec.: 2022-11-15 08:56:46 Res.: 2022-11-15 08:57:41 IP Res.: 190.71.137.3

De igual forma, se evidenció que para los radicados 231032699 y 231034254, las listas de chequeo se encontraban en Excel y sin firmas, por lo que, al indagar con el área sobre esta situación, se informó:

*"Respecto de la solicitud realizada, para ambos radicados se precisa que **hasta que no exista una emisión del acto administrativo no se pueden gestionar las firmas de la lista de chequeo**, es decir, se avanza en la elaboración del archivo en Excel para optimizar proceso y queda como borrador, **una vez se emita el acto administrativo se surte el proceso de firmas.**"*

Lo anterior, confirma una ejecución de actividades en un orden distinto al establecido dentro del procedimiento GIC-TIC-PR-028, lo que implica la expedición de un Acto Administrativo de Habilitación o prórroga, sin que el Profesional de la Subdirección de Asuntos Postales haya certificado que ese operador, cumple con los requisitos legales para obtener dicho título.

**Causa:** Desconocimiento del procedimiento o la finalidad de sus actividades, por parte de los integrantes del proceso.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Recomendación:

Se recomienda realizar la socialización y capacitación sobre el procedimiento, con el objetivo de que se garantice el cumplimiento de sus actividades.

### Caso 2. Para los trámites con radicados 231032699 y 231034254.

Actividad	Actividad	Responsable	PPC	Registro	Observaciones
17	Revisión y Firma del Acto Administrativo	Viceministro de Conectividad	N/A	Acto administrativo firmado	El Acto Administrativo debe ser firmado por el Viceministro de Conectividad ó quien esté delegado, una vez firmado se devuelve a la Subdirección de Asuntos Postales. Si tienen observaciones el documento debe ser devuelto al Profesional de la Subdirección de Asuntos Postales para realizar las correcciones pertinentes (surte el proceso desde la actividad 13).

Verificados los soportes de ejecución de las actividades descritas en el procedimiento GIC-TIC-PR-028, se evidenció que para los radicados 231032699 y 231034254, al momento de inicio de la auditoría, no se había expedido el Acto Administrativo de Habilitación o Prórroga, excediendo los límites temporales establecidos por la Ley y al solicitar aclaraciones al proceso respecto de esta situación, se informó:

*"Al respecto es pertinente mencionar que el término para la expedición de los actos administrativos de habilitación, se encuentra (...) Suspendido provisionalmente por el Consejo de Estado Expediente No. 11001-03-24-000-2012-00370-00 (...)*

*con la entrada en vigencia del Decreto 2640 de 2022, a partir de la vigencia 2023 se deberían cobrar estos valores en UVTs, con la particularidad que los valores en SMLMV y en UVTs no eran equivalentes. (...)*

*se solicitó un concepto a la Dirección Jurídica del Ministerio (...)*

*El concepto jurídico fue emitido mediante el radicado 232074647 del 10 de agosto de 2023 mediante el cual indicó que los cobros por la contraprestación de habilitación del servicio postal debían cobrarse en UVTs.*

*Luego del concepto se realizaron nuevos ajustes al acto administrativo, el día 14 de agosto de 2023 se inició nuevamente el proceso de revisiones al interior del Ministerio en relación con los ajustes que se debieron generar".*



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Ante lo mencionado, es importante destacar que efectivamente mediante la sentencia referenciada, se suspendió la aplicación del término de 4 meses para dar respuesta a la solicitud de habilitación para la prestación de servicios postales de pago, sin embargo, ese término no fue suspendido con la finalidad de que este plazo fuera indefinido, sino con la finalidad de indicar que prevalece el artículo 14 del CPACA, en donde se indica que la respuesta a las peticiones debe darse en el término de los 30 días siguientes a su recepción, prorrogables máximo por otros 30, por tratarse de una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

En ese sentido, queda claro que los términos del artículo 14 del CPACA son de imperativo cumplimiento y debió darse respuesta en el término máximo de 30 días, prorrogables por un tiempo igual; no obstante lo anterior, el trámite 231032699 proviene de la solicitud de subsanación de documentos efectuada al radicado 221072297 del 7 de septiembre de 2022, por lo que ha transcurrido aproximadamente un año desde que el operador efectuó la solicitud inicial al Ministerio, sin que haya obtenido una respuesta definitiva y para el trámite 231034254 del 4 de mayo de 2023, se establece que trascurrieron 4 meses sin que al solicitante se le haya brindado una respuesta de fondo a su solicitud.

Lo anterior, además de incumplir la normatividad vigente aplicable, demuestra el incumplimiento de la actividad 17 del procedimiento que indica Revisión y Firma del Acto Administrativo, e imposibilita la ejecución de las actividades posteriores del mismo.

**Causa:** Equivocada interpretación de la sentencia que suspendió los términos para dar respuesta a las solicitudes de habilitación y el desconocimiento de la normatividad aplicable.

### **Recomendación:**

Efectuar lectura integral de las sentencias y normatividad que impacte la ejecución de un procedimiento, en aras de comprender las razones de expedición y en caso de duda, solicitar concepto a la Dirección Jurídica respecto de su aplicación.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Caso 3. Para el trámite con el radicado 221012373.

Actividad	Actividad	Responsable	PPC	Registro	Observaciones
26	Continúa GDO-TIC-PR-010 Recepción de Carpetas para Creación de Expedientes	Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental		GDO-TIC-FM-014 Formato Único de Inventario Documental  Lista de Chequeo • GDO-TIC-FM-014 Formato único de Inventario Documental FUID	Si no se encuentra creado el expediente se envía la documentación mediante FUID (Formato Único de Inventario Documental) en el cual se adjunta la lista de chequeo ya establecida especificando el contenido de cada expediente. (Ej.: Certificado de existencia y representación legal, cédula de representante legal, RUT, etc.)

Al realizar la validación de los documentos que soportan la solicitud efectuada por el área mediante Radicado 232079816, en relación con la Solicitud de actualización documentos en el Expediente del trámite 221012373, se observó que el Acto Administrativo fue notificado el 25-03-2022, sin embargo, esta actividad se ejecutó 17 meses después de notificado el Acto Administrativo, por cuanto tiene fecha del 2023-08-24, como a continuación se detalla:

Certificado de comunicación electrónica  
Email certificado

El servicio de envíos de Colombia

Identificador del certificado: E71922774-5

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ICC/NIT 800131648-6)

Identificador de usuario: 432907

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de notificaciones@mintic.gov.co <432907@certificado.4-72.com.co> (originado por notificaciones@mintic.gov.co)

Destino: gabrielananchez@cargozoneusa.com

Fecha y hora de envío: 25 de Marzo de 2022 (10:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 25 de Marzo de 2022 (10:34 GMT -05:00)

Asunto: Radicado # 222027738- Notificación acto administrativo Resolución número 00879 de 2022-03-23 [EMAIL CERTIFICADO de notificaciones@mintic.gov.co]



TIC

# INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

**TIC**

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES  
Fecha: 2023-08-24 11:18:11 Folios: 4  
Radicado: 232079818  
Tramite a: CAROLINA ROJAS CUJIA

Código TRD: 2230

**MEMORANDO**

**PARA:** Carolina Rojas Cujia  
Coordinadora GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

**DE:** Marina Luz Ortega Montero  
Subdirectora de Asuntos Postales (E)

**ASUNTO:** Solicitud Actualización documentos

**FECHA:** 24 de agosto de 2023

Respetada Doctora Carolina:

De manera atenta me permito remitir documentación digitales para actualizar el expediente relacionado a continuación:

AGOSTO 2023

Ítem	Nombre del Documento	Folios (físicos), páginas o archivos (digitales o electrónicos)	Código de Expediente	Observación
1	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">221012373</span>	1 PDF		

## MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**RESOLUCIÓN NÚMERO 879 DEL 23 DE MARZO DE 2022**

*"Por la cual se proroga la habilitación para la prestación del Servicio Postal de Mensajería Expressa a nivel nacional y en conexión con el exterior al operador **CARGO ZONE ETC S.A.S.**, identificado con **NIT. 900.129.344 - 9**"*

Lo anterior demuestra una ejecución tardía de la actividad 26 del procedimiento, que, aunque no establece un término para ejecutarla, ocasiona que el expediente quedara desactualizado por más de 1 año, generando desconfianza en la información que reposa en las bases de datos de la Entidad por cuanto la misma no se encuentra completa y/o actualizada.

**Causa:** Ausencia de controles que garanticen la ejecución completa del procedimiento, desde el inicio hasta su final.





**Recomendación:**

Se recomienda establecer un mecanismo de control que permita identificar y listar todas las actividades de validación que debe ejecutar el proceso para este tipo de trámites.

**Hallazgo 1.4. Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-005 “Prórroga y terminación de derechos del servicio de radiodifusión sonora” se encuentran incumplidas para los trámites 221014035, 21016281, 231018848, 221084356, 21089217 y 221095819.**

Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-005 “Prórroga y terminación de derechos del servicio de radiodifusión sonora”, se evidenció que no se cumplieron las actividades 5, 15, 23, 29, 30, 33, 34 y 35 situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.

Verificadas las actividades del procedimiento y las evidencias remitidas se encontraron incumplimientos en las siguientes actividades:

**Caso 1: Para los trámites con radicado 221014035, 221016281, 221084356, 221089217, 221095819, 231018848.**

Las actividades 33, 34 y 35 definen:

Nº	Actividad	Simbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
33	Revisar y firmar formato		Subdirector(a) de Radiodifusión Sonora	Revisar formato	Sistema de Gestión Documental • GDO-TIC-FM-017 Relación de Documentos entrega DIA-DIA	Revisa y firma el formato GDO-TIC-FM-017 RELACION DE DOCUMENTOS ENTREGA DE DIA - DIA PARA ARCHIVO por el Sistema de gestión documental.
34	Entregar formatos y documentación		Secretaria(o)/Auxiliar Subdirección de Radiodifusión Sonora		Registro en el Sistema de gestión Documental • GDO-TIC-FM-017 Relación de Documentos entrega DIA-DIA	Se radica el formato en la oficina responsable de la correspondencia y del aplicativo Sistema de gestión Documental. Se entrega el formato GDO-TIC-FM-017 RELACION DE DOCUMENTOS ENTREGA DE DIA - DIA PARA ARCHIVO y la documentación al Administrador de Archivo del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental
35	Archivar documentación en el expediente		Personal Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental		Expediente físico Expediente electrónico • GDO-TIC-PR-011 Recepción de Documentos para Actualización de Expedientes	El Administrador de Archivo del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental verifica e incluye los documentos tanto en el expediente físico como en el Electrónico.

Con el requerimiento 14.a y 14.b se solicitó el “Soporte de: La firma del formato GDO-TIC-FM-017, y la radicación del formato GDO-TIC-FM-017 en la oficina de correspondencia y del SGD.” El proceso respondió que:

*"No aplica. El formato GDO-TIC-FM-017 se retiró del sistema según información del proceso de Gestión Documental y que el procedimiento GIC-TIC-PR-005 se actualizó según el plan de trabajo previsto en la acción de mejora 952 de SIMIG. La resolución 2614 de julio 26 de 2023 derogó la Resolución 415 de 2010 que era el reglamento existente del servicio de radiodifusión sonora. La expedición de este nuevo reglamento implicó un gran volumen de cambios a nivel del servicio, de contenidos en diversos sitios y de todos los procedimientos, los cuales en cuanto a documentos en SIMIG impactados se definió un plan de trabajo previsto en la acción de mejora 952 la que se realizó hasta el 30 de mayo, en la cual se incluyó por supuesto la actualización de no uso del formato GDO-TIC-FM-017. Una vez actualizados los procedimientos se llevó a cabo el trámite normal de revisión y cargue del documento normal, ante la oficina de transformación de OAPES hasta llegar a la aprobación en agosto de 2023".*



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Sin embargo, el formato *GDO-TIC-FM-017* se encontraba vigente y establecido como registro en la versión 6 del procedimiento (fecha de aprobación del 18 de agosto del 2021), y aplicable en el desarrollo de esta auditoría.

Dado lo anterior, se identificó el no uso del formato vigente, lo cual implicó la no ejecución del punto de control “Revisar formato” y el no contar con el registro definido en el procedimiento “Registro en el sistema de gestión documental” generando la no firma y radicación a la oficina responsable y al aplicativo de gestión documental, situación que incumple las actividades 33 y 34 de mencionado procedimiento.

**Causa:** Debilidad en la aplicación del procedimiento y uso de los documentos como registro del desarrollo de la actividad.

### Recomendación:

Se recomienda establecer un mecanismo de control que permita identificar y listar todas las actividades de validación que debe ejecutar el proceso para este tipo de trámites.

### Caso 2. Para los trámites con radicado 221014035, 221016281 y 221084356:

La actividad 5 del procedimiento define:

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Registro	Observaciones
5	Revisar documentación de solicitud		Profesional Subdirección de Radiodifusión sonora	Verificar que los requisitos dispuestos en la normatividad vigente aplicable sean cumplidos por el Solicitante	Verificar que la documentación cumpla con lo siguiente: Para la solicitud de Prórroga del Servicio de Radiodifusión Sonora se debe tener en cuenta los requisitos estipulados en los Artículos 10 y 11 de la Resolución 2614 de 2022.  Para la Solicitud de Terminación de la concesión se debe tener en cuenta el ítem a) del Artículo 13 de la Resolución 2614 de 2022.

Con el requerimiento 12.4.a, 12.4.b y 12.4.c se solicitó remitir el soporte de la verificación adelantada de acuerdo con la normatividad vigente, indicando el estado de la validación (llegó completa, cumplió con la normativa, etc.), en caso de que sea Prórroga, remitir las evidencias de la validación de los artículos 10 y 11 de la Resolución 2614 de 2022 y para el caso de que sea Terminación, remitir las evidencias de la validación del artículo 13 de la Resolución 2614 de 2022.



TIC

# INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



El proceso adjunta para los puntos a y b: "Lista de chequeo 53224 prorroga.xls", donde se identifica un check list de la validación realizada a la documentación allegada, sin embargo, la fecha de aprobación en SIMIG del formato GIC-TIC-FM-024 v2 es del 18 de octubre del 2022, y la fecha de aprobación de la verificación adelantada en la lista de chequeo para el radicado 221014035 es del 25 de febrero del 2022 y para el radicado 221016281 es del 15 de marzo del 2022, es decir, se diligenciaron los formatos meses antes de su creación (versión 2).

## Radicado 221014035

NORMATIVIDAD APLICABLE		FECHA DE APROBACIÓN			
El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en las Leyes 80 de 1993, 150 de 2007, 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, los Decretos 1064 de 2020, 1078 de 2015 y la Resolución No. 415 del 2010, es la entidad competente para otorgar las concesiones del servicio de radiodifusión sonora, sus prórrogas, modificaciones y demás actuaciones inherentes a la concesión, así como para revocar los actos que en ejercicio de sus funciones emita.		25/02/2022			
I. IDENTIFICACIÓN					
Nombre Concesionario	CIACIÓN CIVICA PRODUCCIÓN DE LA CULTURA Y VALORES SALAMAN	NITCC	810.003.729 - 2		
Clasificación del servicio	Consultorio	Código Expediente	53224		
II. REQUISITOS - (SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE)		Aprobó / Verificó		Cumple?	
	SI	NO	Soporte	SI	NO
a. Solicitudes de prórroga	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	93399 del 21 de agosto de 2018	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Obligaciones Financieras (Estado de Cuenta)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20200492 del 27 de enero de 2022	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Derechos de autor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21024979 del 30 de marzo de 2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Concepto Técnico Agencia Nacional del Espacio Código Característico Técnico de Ejecución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	221014035 del 24 de febrero de 2022	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	30897	Fecha	20/07/2020		
III. CUMPLE REQUISITOS PARA LA PRÓRROGA		SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Configurar página

Página Márgenes Encabezado y pie de página Hoja

Encabezado: (ninguno)

Pie de página: Página 1 de 1: GIC-TIC-FM-024 v.2.0

Página 1 de 1

Páginas impares y pares diferentes  
 Primera página diferente  
 Ajustar la escala con el documento  
 Alinear con márgenes de página

Imprimir... Vista preliminar Opciones...

Aceptar Cancelar



TIC

# INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Radicado 221016281

NORMATIVIDAD APLICABLE		FECHA DE APROBACIÓN	
El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en las Leyes 83 de 1993, 1190 de 2007, 1341 de 2009 modificada por la Ley 1178 de 2019, los Decretos 1984 de 2020, 1078 de 2015 y la Resolución No. 415 del 2010, es la entidad competente para otorgar las concesiones del servicio de radiodifusión sonora, sus prórrogas, modificaciones y demás actualizaciones inherentes a la concesión, así como para revisar los actos que en ejercicio de sus funciones profiera.		15/03/2022	
I. IDENTIFICACIÓN			
Nombre Concesionario	POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA	NTICC	800.141.387-5
Clasificación del servicio	Intensia público	Código Expediente	02604
II. REQUISITOS - (SEGUN NORMATIVIDAD VIGENTE)		Aporte / Verifico	
		SI	NO
		Soporte	SI NO

Configurar página

Página: Márgenes: Encabezado y pie de página: Hoja

Encabezado: (ninguna)

Pie de página: Página 1 de 1; GIC-TIC-FM-24V 2.0

GIC-TIC-FM-24V 2.0

Adicionalmente, validando el formato vigente descargado por el equipo auditor el 25-SEP-2023 en SIMIG en su versión 2 (Aprobado el 18-OCT-2022), no es el mismo en información y estructura en el ítem de “Requisitos para el cumplimiento de la prórroga de la concesión” al remitido como soporte por parte del proceso, por lo cual, se identifica una modificación al formato formalizado en SIMIG y establecido



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO

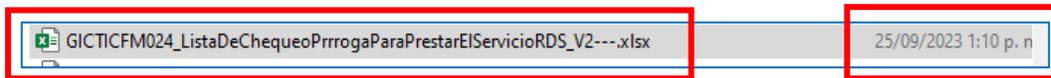


por la entidad. A continuación, se presentan los soportes a esta situación evidenciada:

Proyecto	Código	Nombre Documento	Proyecto	Área	Fecha Emisión	1. SEI, Revisar	1. SEI, Revisar	Forma de Revisión	Fecha de Revisión
Gestión de la Industria de Comunicaciones	GIC-TIC-FM-024	Lista de chequeo para la concesión de servicios RDS	Formulario 2		25/sep/2023	Josée Luis de la Palombara, Edgar Ricardo Espinoza Barrera, Terey Alexander Peña Vargas, Nancy Lorena Pineda Miranda, Rubén Darío Wale, Alvaro Andrés Hernández Gómez, Carolina Carolina Castañeda de Peña	Judy Alejandra Aranda Sierra	Excel 2022	Lady Mercedes Díaz Soriano

Ilustración 1. Aprobación SIMIG versión 2

Descargado de la herramienta SIMIG el 25 de septiembre del 2023, el archivo contiene una estructura:



II. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS							
Requisitos para el cumplimiento de la prórroga de la concesión (Según artículos 10, 11, 12 y 109 (transitorio) de la Resolución No. 2614 del 2022)							
	Aprobó?		Cumple?				
	SI	NO	SI	NO			
a. Presentar la solicitud de prórroga de la concesión expresa y por escrito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
b. Encontrarse al día con obligaciones financieras por uso de espectro y otros (E-Redu y E-Cuentas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
c. Concepto Técnico Agencia Nacional del Espectro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Caado Características Técnicas de Red CCTR	Fecha	DOMMMAAA	Radicado solicitud	Radicado respuesta			
III. ¿CUMPLE REQUISITOS PARA LA PRÓRROGA?				SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Observaciones:							

Sin embargo, el formato remitido por el proceso tiene otra estructura diferente:





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



II. REQUISITOS - (SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE)		Apertura / Verifico		Cumple?	
		SI	NO	SI	NO
a	Solicitud de prórroga	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
b	Obligaciones Financieras (Estado de Cuentas)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
c	Derivados de Ajuste	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
d	Concepto Técnico Agencia Nacional del Espacio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>

Sumado a lo anterior, para el radicado 221084356 en el punto c, el proceso adjuntó los documentos "222133260\_21085.pdf" y "Listadechequeo\_Terminacion EXPE\_51781.xls", donde se evidenció que el contenido interno del formato (opción "II. REQUISITOS - según normatividad vigente) no corresponde al contenido del formato publicado y vigente (versión 2); además la lista de chequeo indica que es para uso de trámites de prórroga y no para solicitudes de terminación. Asimismo, en este soporte continúa la situación presentada anteriormente, donde se utiliza un formato meses anteriores a su publicación en SIMIG, es decir, la verificación adelantada por el proceso de la lista de chequeo fue el 29-AGO-2022, pero la fecha de creación en SIMIG de este formato fue posterior el 18-OCT-2022.

Con lo anterior se identifica el uso inadecuado de los formatos vigentes en SIMIG y la no verificación adelantada por parte del proceso de acuerdo con la ejecución de los check list, incumpliendo lo establecido en este procedimiento.

**Causa 1:** La no verificación de las versiones de los formatos publicados en SIMIG a usar en las actividades del proceso.

**Causa 2:** No contar con los soportes y evidencias de la ejecución de las actividades del procedimiento.

### Recomendación:

Se sugiere definir un mecanismo de control que contenga las actividades que debe ejecutar el proceso para garantizar el cumplimiento de los procedimientos internos. Adicionalmente, socializar al proceso en el uso adecuado de los documentos y formatos vigentes en SIMIG.



**Caso 3:** Para los trámites con radicado 221014035, 221016281 y 231018848.

La actividad 23 definen:

N°	Actividad	Simbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
23	Revisar acto administrativo		Subdirector(a) de Radiodifusión Sonora Director de Industria de Comunicaciones o quien designe	Revisión y seguimiento o acto administrativo.	Cuadro Control de Actos administrativos GIC-TIC-FM-024 Lista de chequeo cumplimiento requisitos legales para Prórroga (Si aplica) Cuadro técnico (Si aplica) • GIC-TIC-FM-024 Lista de chequeo prórroga para prestar el servicio RDS	El subdirector(a) revisa el formato GIC-TIC-FM-024 Lista de chequeo de Cumplimiento de requisitos para la prórroga (si corresponde a trámite de prórroga o terminación por no cumplimiento de requisitos de prórroga) y revisa el acto administrativo El director o quien designe revisa, e informa al profesional de la Subdir. de Radiodifusión Sonora.

Con el requerimiento 11.b se solicitó se remitiera el formato “GIC-TIC-FM-024 Lista de chequeo cumplimiento requisitos legales para Prórroga (...)”, para lo cual el proceso entregó los soportes solicitados: “*Lista de chequeo 53224 prorroga.xlsx*” y “*52604\_Lista de chequeo 2021 prorroga,.xlsx*” respectivamente, sin embargo, una vez realizada la validación de cada uno de los formatos adjuntos, se evidenció que el formato utilizado es la versión 1, con fecha de aprobación del 8 de julio del 2021.

Esta versión de formato aplica para los presentes radicados, cuyas fechas de validación y aprobación de los requisitos para prórroga fueron el 25 de febrero del 2022 y el 15 de marzo del 2022, no obstante, y teniendo en cuenta lo definido en el “*caso 2-actividad 5*”, se diligenció nuevamente la lista de chequeo para la entrega de las situaciones evidenciadas, adjuntando en la carpeta 11.b el archivo modificado, como se muestra a continuación:



# INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



**Radicado 221014035:**

OneDrive interface showing a list of files. A red box highlights a file named '11' with a status of 'File in use'. Another red box highlights a file named '11' in the right-hand pane, which is also marked as 'File in use'.

Microsoft Word document titled 'Luis Enrique Alvarado Montañez'. A red box highlights a small icon in the footer area of the document.

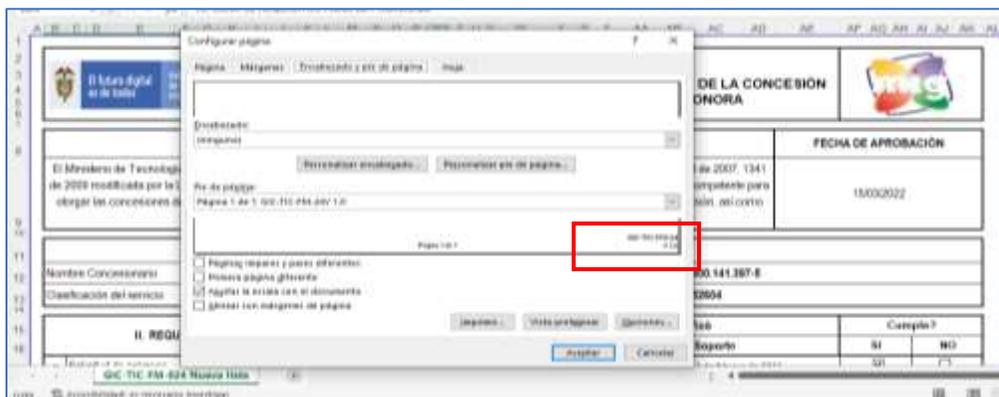
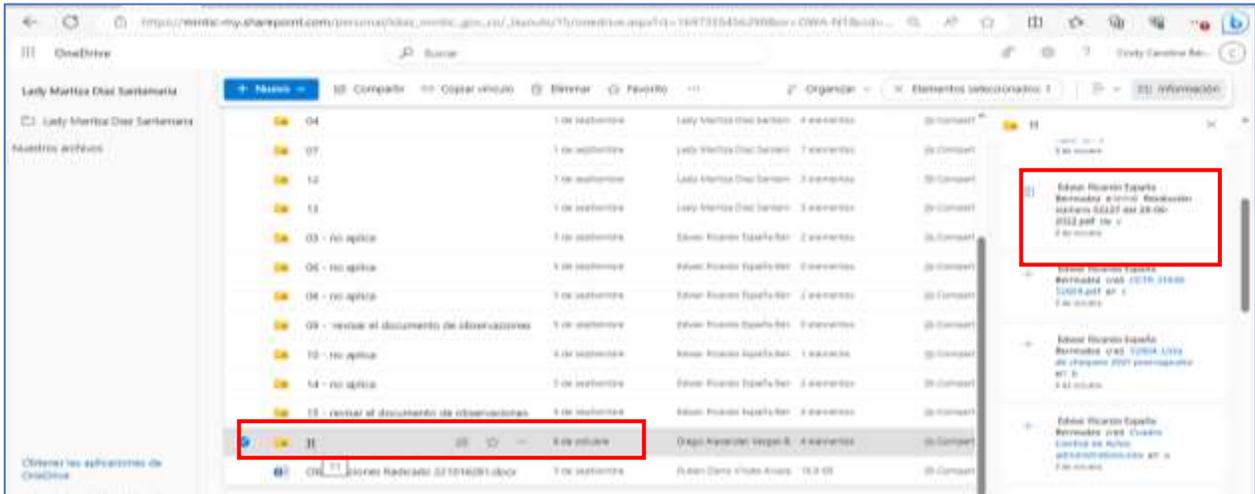




## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Radicado 221016281:



Con lo anterior se identifica el no diligenciamiento de los formatos vigentes en la herramienta SIMIG, en el instante en que se está ejecutando la actividad y la falta de control por parte de los responsables de validar los entregables de las actividades para asegurar el flujo correcto de los procedimientos.

**Causa 1:** La no verificación de las versiones de los formatos publicados en SIMIG a usar en las actividades del proceso.

**Causa 2:** No contar con los soportes y evidencias de la ejecución de las actividades del procedimiento.

**Recomendación:** Se recomienda socializar al proceso en el uso adecuado de los documentos y formatos vigentes en SIMIG.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Caso 4: Para el trámite con radicado 231018848.

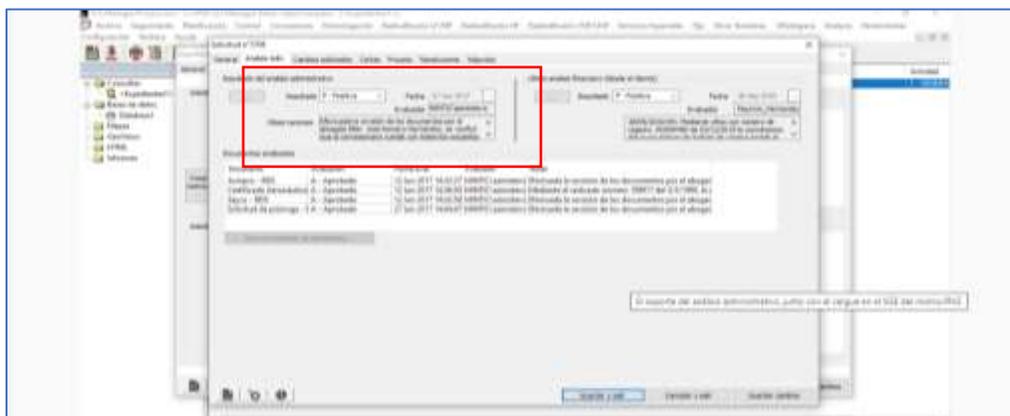
La actividad 15 define:

N°	Actividad	Simbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
15	Realizar análisis administrativo y financiero		Profesional Subdirección de Radiodifusión Sonora		SGE	Se realiza el análisis administrativo y financiero de la concesión y el resultado se registra en SGE.

Con el requerimiento 7.e.ii y 7.e.iii se solicitó: En caso de que la prórroga SI haya cumplido los requisitos, remitir:

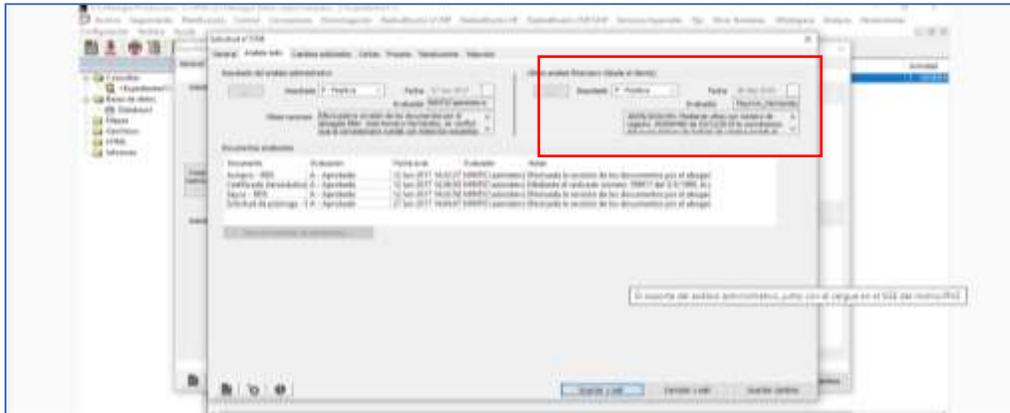
- ii. El soporte del análisis administrativo, junto con el cargue en el SGE del mismo.
- iii. El soporte del análisis financiero, junto con el cargue en el SGE del mismo.

Una vez realizada la validación a los soportes, se evidenció que la fecha de validación del análisis administrativo y la fecha de validación del análisis financiero es de años anteriores (2017) con relación a la fecha de la solicitud de prórroga.





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



El proceso dentro de la respuesta suministrada al alcance de las situaciones evidenciadas indicó que *“Con respecto al análisis financiero y administrativo en relación con la fecha de la solicitud de prórroga es importante indicar que el radicado inicial de la solicitud es el 827449 del 25 de mayo del 2017, debido a que el concesionario no cumplió con obligaciones financieras hasta el 28 de septiembre de 2020, por lo tanto, no se podía continuar con el análisis del trámite y la creación del cuadro de características técnicas. Debido a que el párrafo primero del artículo 10 de la Resolución 415 de 2010 establecía que el proveedor para efectos de la prórroga de la concesión debe encontrarse al día, con el Ministerio y Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por concepto de sus obligaciones”*, sin embargo, se evidencia que no se realizó una actualización al análisis administrativo y financiero del concesionario a la fecha, habiéndose realizado una verificación de la viabilidad de dicha prórroga y expedido su acto administrativo el 3-MAR-2023.

Con lo anterior, se evidencia que no se realiza una validación y verificación constante de la información registrada en cada uno de los documentos que soportan los trámites y dicha información debe ser registrada en el momento, en el software y/o sistema de información dispuesto por la entidad.

**Causa:** No actualización de la información en la herramienta informática.

**Hallazgo 1.5. Los procedimientos GIC-TIC-PR-053, GIC-TIC-PR-035, GIC-TIC-PR-044, GIC-TIC-PR-027 y GIC-TIC-PR-028 presentan inconsistencias en su estructura, contenido, presentación, descripción y flujo de datos.**

Al validar y analizar los procedimientos tomados como muestra, se identificó que los procedimientos GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales”, GIC-TIC-PR-035 “Asignación de espectro por selección objetiva, GIC-TIC-PR-044 “Autorización, prorroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada”, GIC-TIC-PR-027 “Registro Único TIC” y GIC-TIC-PR-028 “HABILITACIÓN Y PRÓRROGA DE LOS SERVICIOS POSTALES” contienen incoherencias e inconsistencias en su estructura, contenido, presentación, descripción y flujo de datos, incumpliendo lo definido en el Manual Norma Fundamental, el procedimiento de Control de documentos, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y el Manual del MIG.

Se presentan a continuación las situaciones detectadas para cada procedimiento:

**Caso 1. Procedimiento GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales”.**

Id	Actividad del procedimiento	Situación identificada
1	<p><b>Actividades 7 y 8.</b></p> <p><b>7. Verificar proceso de autogestión de Interferencias</b>  <u>PPC:</u> El GIT de GERE y la ANE verifican en la herramienta que disponga el MinTIC el proceso de autogestión de interferencias.  <u>Registro:</u> Formato para presentar el proceso de autogestión de interferencias  <u>Observación:</u> El MinTIC y la ANE mediante circular publicarán a inicios del 2023 el proceso de autogestión de interferencias. Nota: Actividad que deberá aplicarse una vez se definan parámetros para autogestión de interferencias a partir de la vigencia 2023.</p> <p><b>8. Verificar documento con el resultado de la autogestión de interferencias.</b></p>	<p>Se identifican que la información de las actividades 7 y 8 tanto en las columnas “Registro” como en “Observaciones” se encuentran idénticos o duplicados. Se precisa que el campo “Observaciones” es el que contiene el detalle de qué acciones se ejecutan en la actividad.</p> <p>Aunque el proceso justificó que era requerido publicar el procedimiento sin la expedición de la circular de autogestión de interferencias y la puesta a punto de la plataforma en la que los PRST cargarían la documentación de dichas coordinaciones, y que el ajuste del procedimiento estaba proyectado para inicios del 2023, al corte de la situación identificada (SEP-2023) este procedimiento continúa impreciso, implicando un riesgo de no ejecución correcta del procedimiento e impacto en la gestión de los trámites registrados.</p> <p><b>Causa:</b> Falta de seguimiento y actualización de los procedimientos internos de acuerdo con las condiciones actuales.</p>

	<p><u>PPC:</u> La ANE verifica el formato que contiene el resultado de la autogestión de interferencias.</p> <p><u>Registro:</u> Formato para presentar el proceso de autogestión de interferencias.</p> <p><u>Observación:</u> El MinTIC y la ANE mediante circular publicarán a inicios del 2023 el proceso de autogestión de interferencias. Nota: Actividad que deberá aplicarse una vez se definan parámetros para autogestión de interferencias a partir de la vigencia 2023.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>2</b></p>	<p><b>Actividades 7 y 8.</b></p> <p><b>7. Verificar proceso de autogestión de Interferencias</b></p> <p><u>PPC:</u> El GIT de GERE y la ANE verifican en la herramienta que disponga el MinTIC el proceso de autogestión de interferencias.</p> <p><u>Registro:</u> Formato para presentar el proceso de autogestión de interferencias</p> <p><u>Observación:</u> El MinTIC y la ANE mediante circular publicarán a inicios del 2023 el proceso de autogestión de interferencias. Nota: Actividad que deberá aplicarse una vez se definan parámetros para autogestión de interferencias a partir de la vigencia 2023.</p> <p><b>8. Verificar documento con el resultado de la autogestión de interferencias.</b></p> <p><u>PPC:</u> La ANE verifica el formato que contiene el resultado de la autogestión de interferencias.</p> <p><u>Registro:</u> Formato para presentar el proceso de autogestión de interferencias.</p> <p><u>Observación:</u> El MinTIC y la ANE mediante circular publicarán a inicios del 2023 el proceso de autogestión de interferencias. Nota: Actividad que deberá aplicarse una vez se definan parámetros para autogestión de</p>	<p>Con el requerimiento 9.13 se solicitó aclarar cómo el registro de la actividad 19 aplica, además de otorgamiento, para renovación o modificación de permisos, dado que el procedimiento en las actividades anteriores no relacionaba observaciones ni se solicitan documentación para renovar o modificar permisos, para lo cual, el proceso indicó que la resolución 376 de 2022 contempla otorgamientos de permiso y por lo tanto no se incluye documentación adicional para renovación o modificación, y que por el cambio de régimen del permiso, el procedimiento se concibió orientándolo para atender permisos de otorgamiento, razón por la cual, se procederá al ajuste del procedimiento incluyendo actividades para para renovación, modificación y cancelación de espectro satelital.</p> <p>Se debe tener en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El documento conceptual, especifica que “Otorgamiento es la entrega por primera vez de un permiso / licencia para uso de espectro radioeléctrico”.</li> <li>• El procedimiento tiene como objetivo “Establecer la secuencia de actividades respecto a los requisitos y el trámite que debe surtirse para el otorgamiento del permiso para el uso del espectro radioeléctrico (...)</li> <li>• Este procedimiento en la actividad 19 define en su “Registro” que “Resolución de otorga, renovación o modificación del permiso para uso del espectro radioeléctrico para el servicio satelital o Resolución por desistimiento tácito por no subsanación”.</li> </ul>



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



	interferencias a partir de la vigencia 2023.	Por lo anterior, la situación implica que se encuentre inconsistente el contar con un registro para solicitudes de Renovación o Modificación, sin que sea este su objetivo actual.  <b>Causa:</b> Falta de seguimiento y validación de los procedimientos internos.
3	<b>Actividades 13 y 18.</b>  <b>13. ¿Requiere permiso para estaciones terrenas en movimiento con características técnicas de operación similares (ESIM)?</b> Respuesta NO (18)  <b>18. Proyectar oficio de subsanación (o rechazo).</b> En caso de que el interesado no subsane la información requerida en el tiempo establecido en el CPACA deberá presentar una nueva solicitud. Una vez cumplidos los requisitos de subsanación continúa en la actividad No 19. En caso de que el interesado se encuentre incurso en alguna prohibición, inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la ley, no tendrá lugar a subsanación, por lo cual se generará el rechazo de manera inmediata.	Se solicitó con el requerimiento 9.10 aclarar:  • “La pregunta de la actividad 13, cuando es “NO”, lo remite a “Proyectar oficio de subsanación (o rechazo)”, para lo cual, se solicita se aclare qué acciones se ejecutan, dado que se interpreta que el ciclo del procedimiento no tiene continuidad, es decir, si no requiere el permiso de ESIM, le pide subsanación o le genera rechazo de la solicitud.”, sin embargo, y dado que no se recibió respuesta, se reiteró. • Adicionalmente, tener en cuenta el siguiente ejemplo o ejercicio de flujo del procedimiento para la siguiente solicitud: - Act 2: No tiene inhabilidades. - Act 3: Cumple con todos los requisitos. - Act 4: ¿Es Permiso particular? SI. - Act 5: Verifica información y es correcta. - Act 6: ¿Requiere este permiso? No - Act 9: ¿Requiere este permiso? No - Act 11: ¿Requiere este permiso? No - Act 13: ¿Requiere este permiso? No - Act 18: Proyectar oficio de subsanación (o rechazo).  En este ejercicio, no requiere subsanación o rechazo.  El proceso respondió que “La salida “NO” de la actividad 13 tiene un error de digitación. En efecto, en lugar de conducir a la actividad 18 debe conducir a la actividad 15 “Informar trámite en curso a través del Sistema de Gestión de Espectro (SGE)”, puesto que la salida “NO” en la actividad 13 indica que el solicitante está interesado en cualquiera de los otros tipos de redes distintos a las redes ESIM. En consecuencia, en este caso, no se ejecutan acciones de rechazo o de requerimiento para que subsane. Se ajustará el procedimiento”.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



		<b>Causa:</b> Deficiencia en la elaboración de procedimientos.
4	<b>Actividad 18.</b> <b>Proyectar oficio de subsanación (o rechazo).</b> En caso de que el interesado no subsane la información requerida en el tiempo establecido en el CPACA deberá presentar una nueva solicitud. Una vez cumplidos los requisitos de subsanación continúa en la actividad No 19. En caso de que el interesado se encuentre incurso en alguna prohibición, inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la ley, no tendrá lugar a subsanación, por lo cual se generará el rechazo de manera inmediata	En esta actividad se identifica 3 párrafos. La situación identificada está orientada al tercer párrafo, que especifica: “En caso de que el interesado se encuentre incurso en alguna prohibición, inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la ley, no tendrá lugar a subsanación, por lo cual se generará el rechazo de manera inmediata”, para lo cual, una vez se genere el rechazo, el procedimiento lo orienta a la siguiente actividad 19, que es de “Proyectar el acto administrativo”, y siguientes, concluyendo que no existe una finalización del procedimiento para este caso. El proceso indica que “El ajuste aplica. El oficio de rechazo requiere tratamiento diferente al del tratamiento que se le da a una resolución. Esta deficiencia pudo presentarse por considerar que el oficio de rechazo también es un acto administrativo y se podía reducir la cantidad de actividades, unificando el procesamiento del oficio con el de la resolución. Se ajustará el procedimiento”. <b>Causa:</b> Deficiencia en la elaboración de procedimientos.”
5	<b>Actividades 24 y 26.</b> 24. Continúa procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos. AGI-TIC-PR-002 Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos. 26. Continúa procedimiento GIT-TIC-PR-009 Gestión de Garantías. GIC-TIC-PR-009 Gestión de Garantías	Con los requerimientos 9.17 y 9.19 se solicitó la entrega de los soportes de la ejecución de los procedimientos AGI-TIC-PR-002 y AGI-TIC-PR-009, para lo cual el proceso indicó que estaban a cargo de otras dependencias (GIT de Garantías y GIT de Notificaciones) y la no entrega de los soportes, implicando un desconocimiento de las actividades que se ejecutan por parte de estas áreas, y si se recibe algún registro de esas actividades desarrolladas. Se reiteró la solicitud, para lo cual, respondió que para AGI-TIC-PR-002 se ejecuta las actividades 1, 2 y 3 y para GIC-TIC-PR-009 todas las actividades que el trámite requiera. Con lo anterior, es claro que se ejecutan actividades puntuales de otros procedimiento para continuar la gestión del trámite, sin embargo, esta información y detalle no se encuentra específica en el procedimiento, implicando, un



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



		<p>riesgo de no ejecución correcta de los responsables. Adicionalmente, el proceso menciona que existe una situación particular en Integratic que impide generar evidencia de la ejecución de la actividad 1 del AGI-TIC-PR-002. De la misma manera, se recibe un registro de este procedimiento, que se utiliza en este proceso, sin embargo, no se precisa esto en el procedimiento.</p> <p>Para el procedimiento PR-009 de la misma manera es requerido que se precise en el procedimiento qué se realiza y que se recibe de estas actividades ejecutadas.</p> <p><b>Causa:</b> Deficiencia en la elaboración de procedimientos.</p>
--	--	---

### Recomendación:

Se recomienda actualizar el procedimiento de manera tal que se ajuste a las herramientas y aplicaciones que se pueden usar para manejar los registros y evidencias en la ejecución de las actividades.

### Caso 2. Procedimiento GIC-TIC-PR-035 “Asignación de espectro por selección objetiva

Id	Actividad del procedimiento	Situación identificada
1	<p>Actividad 21</p> <p>Elaborar requerimiento y enviarlo a validación.</p> <p>Registro: Correo electrónico con número de radicado enviado al interesado informando el requerimiento</p> <p>Radicado trámite 221080239.</p>	<p>Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento se evidenció que la actividad 21 tiene inconsistencia en cuanto a la definición del registro.</p> <p>Con el requerimiento 5.15.a se solicitaron los correos electrónicos y sus números de radicados enviados a los interesados informando los requerimientos de subsanación, sin embargo, no se adjuntó el radicado del envío de la solicitud de subsanación al operador, y justificó que: "Se adjunta el correo con el requerimiento no aplica radicado dado que la mejora del sistema se realizó en el mes de agosto". Adicionalmente, anexó el pantallazo en la del radicado de subsanación desde Integratic, dado que la subsanación ingresa por la Integratic y no queda como un correo electrónico".</p> <p>Pese a lo anterior, el procedimiento especifica textualmente que debe mantenerse un registro</p>



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



		con el correo electrónico y radicado enviado al interesado informando este requerimiento, por lo cual, o existe un incumplimiento en la definición del registro del procedimiento o no existen las evidencias del procedimiento definido.
2	<p>La resolución 1075 de 2020 en el capítulo IV "OTORGAMIENTO DE LOS PERMISOS Y DISPOSICIONES FINALES" indica en el artículo "15. Garantías" que se solicitará al asignatario la constitución de una garantía de cumplimiento (...) con el fin de amparar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas para con el MinTIC. Se solicita se aclare este artículo en qué procedimiento se encuentra incluido, o el justificante de no agregarse a este procedimiento que está siendo observado.</p>	<p>La Resolución 1075 de 2020, en su Artículo 15, parágrafo 2, establece que "en caso de que el asignatario incumpla con la obligación de constituir, mantener o prorrogar la garantía, según el caso, la entidad podrá dar por terminado el permiso otorgado, sin perjuicio de la aplicación del régimen sancionatorio y la exigibilidad del pago de la garantía, si a ello hubiere lugar."</p> <p>En consecuencia, se solicitó al proceso indicar el procedimiento que contiene la gestión de garantías, a lo cual se respondió "La solicitud de constitución de garantías no es una actividad de los procedimientos. Es una obligación del PRST establecida por la normativa y que se materializa como un texto en un artículo de la Resolución que se expide, en los casos que aplica. Este procedimiento hace parte del GIT de Gestión de Garantías GIC-TIC-PR-009".</p> <p>Al realizar la verificación del procedimiento 009, se observó que en su actividad 10 establece que si los operadores no dan respuesta a los requerimientos y/o no entregan las garantías en las condiciones establecidas en el Acto Administrativo que otorga el permiso, se finaliza el procedimiento, sin indicar que existe una consecuencia para el operador, que, en este caso, correspondería a la posibilidad de que se le retire el permiso otorgado. El hecho de no tener plasmado dentro de los procedimientos internos las consecuencias de que el operador no aporte las garantías o de su no aprobación, genera un alto riesgo para el Ministerio de incumplimiento de la referida Resolución.</p> <p>"RESOLUCIÓN 1075 DE 2020 - ARTÍCULO 15. GARANTÍAS. PARÁGRAFO 2o. En caso de que el asignatario incumpla con la obligación de constituir, mantener o prorrogar la garantía, según el caso, la entidad podrá dar por terminado el permiso otorgado, sin perjuicio de la aplicación del régimen sancionatorio y la exigibilidad del pago de la garantía, si a ello hubiere lugar."</p>



### Recomendación:

Se recomienda actualizar el procedimiento incluyendo todas las actividades necesarias para gestionar el trámite, indistintamente que algunas de estas apliquen para otra dependencia, permitiendo que el proceso tenga seguimiento y control de los trámites que se realizan en la entidad.

### Caso 3. Procedimiento GIC-TIC-PR-044 “Autorización, prorroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada”

Id	Actividad del procedimiento	Situación identificada
1	<p><b>Actividades 5 y 7.</b></p> <p>5. Solicitar subsanación de documentación o datos faltantes.</p> <p>Responsable: Profesional Subdirección IC/ GITGER, Sistema RABCA PPC: N/A</p> <p>Registro: Oficio de subsanación generado por el sistema digital con firma escaneada del director de área.</p> <p>Observación: Se envía oficio de requerimiento a través de RABCA solicitando la información faltante para que sea subsanado, recordando que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>7. Se envía oficio informando el del rechazo y se cierra la tarea en Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Responsable: Profesional Subdirección IC/ GITGER, Sistema RABCA PPC: VoBo Profesional Universitario Registro: Oficio informativo de rechazo de la solicitud</p> <p>Observación: Se le envía la respuesta al usuario indicando el motivo del rechazo de la solicitud, se debe cerrar la tarea dentro del Sistema de Gestión Documental y archivar el radicado.</p>	<p>Se observa en las actividades 5 y 7, están orientadas a indicar que el responsable de “elaborar el oficio” es una persona, dado que no es factible que el sistema las realice, por lo que se entiende que el sistema soporta la ejecución de la actividad, para lo cual, es requerido se aclare o especifiquen los alcances de cada uno. El punto de la situación es aclarar que si es “Oficio” es una actividad netamente humana, o si es este memorando o carta de requerimiento se hace directamente por el sistema, es necesario que sea aclarado y se ajuste de la misma manera en el registro.</p> <p>Lo anterior, puede generar otras interpretaciones, que deben obviarse en un procedimiento.</p> <p><b>Causa:</b> Debilidades en la elaboración del procedimiento y ausencia de seguimiento y monitoreo al mismo.</p>
2	<p><b>Actividad 8.</b></p> <p>¿La solicitud recibida requiere la validación de soporte pago? SI (1) y (6), NO (9)</p>	<p>Se evidencia que en la actividad 8, la respuesta “NO” se encuentra inconsistente o errónea, toda vez que, si no se requiere validación de soportes de pago, no debería ir a la actividad 9 que</p>



**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



<p><b>Responsable:</b> Profesional Subdirección IC/ GITGER  <b>PPC:</b> Verifica si es una Autorización de Distintivo de Llamada Especial para Radioaficionado de Categoría Avanzada.  <b>Registro:</b> N/A  <b>Observación:</b> Las solicitudes que requieren validar soporte de pago son:          •Autorización de licencia en sus tres categorías          •Prorroga o renovación de Licencia          •Reingreso como Radioaficionado          •Duplicado de licencia</p> <p>Las que no requieren validación de soporte de pago son:          • Autorización de distintivo especial de llamada          • Actualización de datos o registro de equipos.</p>	<p>consiste en “Se solicita a la coordinación Tesorería la verificación del pago de la licencia”.</p> <p>Igualmente, la Respuesta “SÍ” se encuentra establecida de manera inadecuada y genera confusión, toda vez que remite a dos actividades distintas al tiempo y una de ellas es reiniciar con todo el procedimiento. Lo anterior, incrementa el riesgo de error en la ejecución de las actividades del procedimiento.</p> <p><b>Causa:</b> Debilidades en la elaboración del procedimiento y ausencia de seguimiento, análisis y monitoreo al mismo.</p>
--	---

**Recomendación:**

Se recomienda validar y actualizar el procedimiento ajustando los registros, puntos de control y descripción que permita contar con los soportes y evidencias en el cumplimiento de sus actividades.

**Caso 4: Procedimiento GIC-TIC-PR-027 “Registro Único TIC”.**

Id	Actividad del procedimiento	Situación identificada
1	<p><b>Actividad 6</b></p> <p>¿La solicitud recibida es de incorporación?  <b>SI 7 NO 20</b></p>	<p>La actividad 6 define que ¿La solicitud recibida es de incorporación? Si se escoge la opción SI, indicaría que no podría ser una "Modificación" o "Archivo", sin embargo, la actividad 10 especifica “Validar solicitud (Registro, Modificación o Archivo)”, implicando que no se realiza la validación de solicitud para una modificación de trámite o para un archivo.</p> <p>Por lo anterior, el proceso indica: <i>“Efectivamente en el procedimiento se encuentra una imprecisión, ya que este paso no aplica para solicitudes de modificación o archivo, teniendo en cuenta que estas están definidas en las actividades 20 y 29, respectivamente”.</i></p>



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



	<b>Causa:</b> Debilidad en la conceptualización del procedimiento.
--	--

### Recomendación:

Se recomienda validar y actualizar el procedimiento ajustando los registros, puntos de control y descripción que permita contar con los soportes y evidencias en el cumplimiento de sus actividades.

### Caso 5. Procedimiento GIC-TIC-PR-028 “HABILITACIÓN Y PRÓRROGA DE LOS SERVICIOS POSTALES”.

Id	Actividad del procedimiento	Situación identificada
1	<p><b>Actividades 3 y 5.</b></p> <p><b>3. Recibir solicitud para la habilitación o prórroga de mensajería expresa y postal de pago</b></p> <p><b>PPC:</b> N/A. <b>Registro:</b> Oficio de solicitud para habilitación o prórroga para la prestación del servicio postal <b>Observación:</b> Recibe el oficio de solicitud para la habilitación o prórroga para la prestación del servicio postal y la documentación anexa requerida para la evaluación y lo entrega al Subdirector (a).</p> <p><b>5. Recibir solicitud para la Habilitación o prórroga del servicio de mensajería expresa y postal de pago.</b></p> <p><b>PPC:</b> Verificar el cumplimiento de requisitos del solicitante <b>Registro:</b> • GIC-TIC-FM-006 Lista de chequeo requisitos legales servicio de mensajería expresa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• GIC-TIC-FM-037 Lista de Chequeo prorrogas</li><li>• GIC-TIC-FM-012 Lista de chequeo Postales de Pagos SCI</li><li>• GIC-TIC-FM-013 Lista chequeo de pago SARLFT</li></ul>	<p>Se observa que las actividades 3 y 5 tienen información idéntica en la casilla denominada “Actividad”, aunque el responsable, punto de control, registro, observaciones y finalidad sean distintos.</p> <p>Lo anterior, genera confusiones e implica un riesgo de inadecuada ejecución del mismo.</p> <p><b>Causa:</b> Falta de seguimiento a los procedimientos internos.</p>



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



	<ul style="list-style-type: none"><li>• GIC-TIC-FM-014 Lista de chequeo postales de pagos SARL</li><li>• GIC-TIC-FM-015 Lista chequeo postales de pago SARO</li></ul> <p><b>Observación:</b> * Para la Habilitación de Mensajería Expresa, se deben tener en cuenta los requisitos adicionales establecidos en la Resolución 3271 de 2011.</p> <p>* Para el servicio de postal de pago, se debe tener en cuenta la documentación solicitada en las resoluciones 3676, 3678, 3679 y 3680 del 2013 y 1292 de 2021.</p> <p>*Para la prórroga de mensajería Expresa y Postales de Pago se debe tener en cuenta los requisitos que se encuentran en el Decreto 621 de 2020.</p>	
2	<p><b>Actividad 6.</b></p> <p><b>¿El solicitante cumple con los requisitos necesarios para el trámite de habilitación?</b></p> <p><b>Símbolo:</b> SI: 10 – No: 7 <b>PPC:</b> N/A <b>Registro:</b> • GIC-TIC-FM-006 Lista de chequeo requisitos legales servicio de mensajería expresa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• GIC-TIC-FM-037 Lista de Chequeo prorrogas</li><li>• GIC-TIC-FM-012 Lista de chequeo Postales de Pagos SCI</li><li>• GIC-TIC-FM-013 Lista chequeo de pago SARLFT</li><li>• GIC-TIC-FM-014 Lista de chequeo postales de pagos SARL</li><li>• GIC-TIC-FM-015 Lista chequeo postales de pago SARO</li></ul> <p><b>Observación:</b> N/A</p>	<p>Se evidencia que la Actividad 6 contempla únicamente el trámite de habilitación y olvida por completo el de prórroga, lo que genera confusiones y el riesgo de error en su ejecución.</p> <p><b>Causa:</b> Falta de cuidado en la elaboración del procedimiento y debilidades en el seguimiento y análisis del mismo.</p>
3	<p><b>Actividad 17.</b></p> <p><b>Revisión y Firma del Acto Administrativo</b> <b>PPC:</b> N/A <b>Registro:</b> Acto administrativo firmado <b>Observación:</b> El Acto Administrativo debe ser firmado por el Viceministro de</p>	<p>Se evidencia que en la casilla denominada "observación" de la Actividad 17, se incluye una disyuntiva en torno a si se identifican o no correcciones y la consecuencia de una respuesta afirmativa, es que se "(surte el proceso desde la actividad 13)", lo cual debería encontrarse descrito en un flujo independiente dentro del procedimiento y no dentro de la observación.</p>



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



	<p>Conectividad o quien esté delegado, una vez firmado se devuelve a la Subdirección de Asuntos Postales. Si tienen observaciones el documento debe ser devuelto al Profesional de la Subdirección de Asuntos Postales para realizar las correcciones pertinentes (surte el proceso desde la actividad 13).</p>	<p><b>Causa:</b> Debilidades en la elaboración del procedimiento y ausencia de seguimiento y monitoreo al mismo</p>
4	<p><b>Actividad 24.</b> <b>Continua GDO-TIC-PR-011</b> <b>Recepción de Documentos para Creación y/o Actualización de Expedientes</b> <b>PPC:</b> N/A <b>Registro:</b> N/A <b>Observación:</b> Si se encuentra creado el expediente se envía la documentación mediante según establece el GDO-TIC-PR-011 Recepción de Documentos para Actualización de Expedientes.</p>	<p>Se observa que en ninguna casilla de la actividad 24 se establece un término para su ejecución; ello implica que el proceso pueda extender indefinidamente en el tiempo, el momento en el que realizará la remisión de documentos para su actualización en el expediente, generando el riesgo de no ejecución de esta actividad.</p> <p><b>Causa:</b> Debilidades en la elaboración del procedimiento y ausencia de seguimiento y monitoreo al mismo</p>
5	<p><b>Actividades 25 y 26.</b> <b>25. Continua GDO-TIC-PR-010</b> <b>Recepción de Carpetas para Creación de Expedientes</b> <b>Símbolo:</b> FIN <b>PPC:</b> N/A <b>Registro:</b> N/A <b>Observación:</b> N/A <b>26. Continua GDO-TIC-PR-010</b> <b>Recepción de Carpetas para Creación de Expedientes</b> <b>Símbolo:</b> FIN <b>PPC:</b> N/A <b>Registro:</b> DO-TIC-FM014 Formato Único de Inventario Documental Lista de Chequeo • GDO-TIC-FM014 Formato único de Inventario Documental FUID <b>Observación:</b> Si no se encuentra creado el expediente se envía la documentación mediante FUID (Formato Único de Inventario Documental) en el cual se adjunta la lista de chequeo ya establecida especificando el contenido de cada expediente. (Ej.: Certificado de existencia y representación legal, cédula de representante legal, RUT, etc.)</p>	<p>Se identifica que la actividad 25 no tiene descripción, registro, punto de control ni observación; sin embargo, existe una actividad posterior, identificada con el número 26 e idéntica información en las casillas denominadas “actividad” y “símbolo”, con la diferencia de que sí contiene información en las casillas de “registro” y “observación”, lo cual demuestra que las actividades se encuentran repetidas y una de ellas debería ser eliminada, por cuanto su finalidad es equivalente.</p> <p><b>Causa:</b> Debilidades en la elaboración del procedimiento y ausencia de seguimiento y monitoreo al mismo.</p>





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Recomendación:

Se recomienda validar y actualizar el procedimiento ajustando los registros, puntos de control y descripción que permita contar con los soportes y evidencias en el cumplimiento de sus actividades.

Estas situaciones descritas anteriormente, no le permiten a los interesados y personal operativo que ejecuta los procedimientos, tener un lineamiento o paso a paso claro para otorgar, prorrogar, rechazar, y en general, gestionar adecuadamente los trámites en el MinTIC, dificultándole identificar los criterios de cómo se debe adelantar estos trámites.

Lo anterior demuestra el incumplimiento de:

- Capítulo "6.9. Características específicas de los documentos" en el ítem "6.9.1. Generalidades" del **Manual Norma Fundamental**, en el que se detalla que los documentos deben contar con la información del control de cambios y que la "Descripción" de la tabla del control de cambios debe incluir la descripción del cambio establecido al documento. Se precisa que este control se encuentra establecido en el procedimiento **Control de documentos MIG-TIC-PR-001** versión 14 en la actividad 13 "Revisar documento cargado en Plataforma Tecnológica" donde se establece "Verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el MIG-TIC-MA-001 Manual Norma Fundamental y la integralidad de la documentación del SGC del MIG".
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión** versión 4, capítulo III. Dimensiones Operativas de MIPG, en el que se indica que es necesario tener procedimientos claros para poder ejecutar las actividades planeadas y poder cumplir con la ruta de acción a la que se quiere llegar, como se encuentra registrado en el siguiente párrafo: "Una vez se tenga clara la ruta de acción y el horizonte al cual se quiere llegar, la entidad ejecuta las actividades planeadas para lograr los resultados y metas a través de procesos y procedimientos claros y una estructura organizacional adecuada (...)".
- **Manual del MIG MIG-TIC-MC-001** versión 23 capítulo "3. DEFINICIONES" que establece que el Procedimiento es la "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo".

Por otra parte, la falta de claridad de los procedimientos y las inconsistencias en cuanto a su contenido, estructura y flujo de datos, le impiden a esta auditoría aportar al proceso mejoras constructivas que optimicen la gestión de sus actividades y



dificulta validar el cumplimiento de los trámites que se disponen al público en general y que son radicados en la entidad.

### **Recomendación general.**

Se hace necesario que el proceso con el acompañamiento de los asesores del GITTO revisen las versiones de los procedimientos para identificar las inconsistencias informadas y hacer los ajustes a que haya lugar, con el objetivo de disponer de la documentación clara, completa y consistente con relación a las actividades que se deban adelantar respecto a los trámites.

### **Hallazgo 1.6. Los soportes y evidencias suministrados durante el proceso de auditoría se encontraron incompletos o presentan inconsistencias en su contenido.**

Al revisar la información y documentos entregados por el proceso en relación a los 12 requerimientos efectuados y sus correspondientes alcances, se evidenció que algunos de estos presentan inconsistencias entre la solicitud realizada y el soporte entregado, incumpliendo lo definido en el literal b del artículo 9 del Estatuto de auditoría (Resolución 292 de 2019) y los numerales 1 y 3 definidos en la Carta de representación firmada por el proceso.

Para llevar a cabo el proceso de validación de esta información, se adelantó un trabajo de verificación con el fin de analizar y evaluar el contenido de cada archivo frente a los diferentes lineamientos establecidos, evidenciando incoherencias entre lo solicitado y lo entregado, así como información incompleta.

A continuación, se detallan los criterios que se encuentran incumplidos:

En el Estatuto de auditoría: De acuerdo con la Resolución 292 del 2019 “Por el cual se adopta el estatuto de Auditoría Interna”, se establece que:

- Artículo 9 literal b: Los Auditores Internos con estricta responsabilidad, confidencialidad y la salvaguarda de la información y los registros, están autorizados a “Acceder a todos los registros, información, bases de datos, personal y bienes del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones que sean necesarios para lograr el objetivo y alcance de la auditoría”.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



En la Carta de representación: El proceso declaró lo siguiente:

- Numeral 1: Somos responsables de la oportuna preparación, presentación y consistencia de la información que será entregada en el marco de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno.
- Numeral 3: La información a suministrar será válida, integral y completa para los propósitos del proceso auditor.

En la siguiente tabla se relacionan el número del requerimiento, el detalle de la solicitud, el documento entregado y la observación en la que se identifica la inconsistencia presentada:

Id	Req	Descripción de la solicitud	Documentos suministrados	Observación
1	1	Con el requerimiento 1 se solicitó diligenciar una información en el Inventario de trámites y servicios para conocer la totalidad de los trámites y servicios solicitados al proceso desde el 1 de enero de 2022 al 31 de mayo de 2023.	4 versiones del Inventario de trámites y servicios.	En la primera entrega se identificaron muchos errores, para lo cual fue necesario que se realizara 4 entregas (alcances y reiteraciones) para recibir la información solicitada. Pese a lo anterior, se continuaron identificando impresiones (fechas de cierre con fechas posteriores a la actual, fechas del 2022 erróneas), pero por fechas del calendario de la auditoría, algunos registros se excluyeron del universo de auditoría. Estas imprecisiones de este documento, el cual era la base para la definición de la muestra de auditoría, impactaron en gran medida el calendario de auditoría, e implicó reproceso para el equipo auditor revisando en 4 oportunidades este documento.
2	6	Con el requerimiento 6.11 se solicitó “El soporte del envío de aprobación al usuario, incluyendo los documentos remitidos”.	Para el radicado 231010707, se remite oficio de respuesta al solicitante, pero no se adjuntan soportes de envío o notificación del mismo, ni en la remisión inicial de documentos, ni después de haberlo solicitado con el requerimiento	Al efectuarse la validación de documentos remitidos por el área, para el radicado 231010707 no fue posible constatar si la notificación al usuario se efectuó dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente aplicable, teniendo en cuenta que no fueron remitidos los soportes pertinentes.

Id	Req	Descripción de la solicitud	Documentos suministrados	Observación
			de situaciones identificadas.	
3	8	Con el requerimiento 8.1 se solicitó "1. Las radicaciones del operador y los documentos anexos remitidos".	Soportes de radicación de solicitud de prórroga de licencia de mensajería expresa, efectuada por Metropolitana de Envíos LTDA	Al efectuarse la comparación entre los soportes entregados al requerimiento 8 con la información contenida en el inventario de trámites v4, se observó que para el radicado 231034254, la información de la fecha de radicación no coincide, así: <b>Según inventario de trámites V4:</b> Radicado 231034254 del 27 de marzo de 2023 <b>Según soportes remitidos por el área con el requerimiento 8:</b> 231034254 del 4 de mayo de 2023
4	9	Para el soporte del requerimiento 9.5.i del radiado 221057291 se solicitó "El soporte de la ANE que verificó que, en el formato de Anexo Técnico de solicitud de servicios, se incluya este permiso.	Sin embargo, se entregó un correo sin los adjuntos.	En la reiteración de la solicitud, fue entregada la información y esa situación se excluyó del informe, que implicó un reprocesamiento en la validación de las evidencias e impacto en los tiempos de auditoría.
5	9	Concepto de viabilidad administrativo y el soporte de la validación por parte del GIT de GERE sobre la información recibida por parte de la ANE (Radicado 221070838).	Fueron remitidos soportes de memorandos de solicitud de subsanación de algunos documentos; y para el punto c, el soporte suministrado no contiene evidencia de la validación por parte del GIT de GERE sobre la información recibida por parte de la ANE.	En la reiteración de la solicitud, fueron remitidas las justificaciones correctas para el radicado 221070838.
6	9	Con el requerimiento 9.9.b y 9.9.c se solicitó "El concepto de viabilidad administrativo, incluyendo el soporte de la entrega de este concepto" y	No se remitieron soportes ni evidencias.	En la reiteración de la solicitud, fueron remitidos los soportes inicialmente solicitados para el radicado 231003779 y 231033881.



**TIC**

**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



Id	Req	Descripción de la solicitud	Documentos suministrados	Observación
		"El soporte de la validación por parte del GIT de GERE sobre la información recibida por parte de la ANE (Radicados 231003779 y 231033881).		

**Recomendación**

- Se recomienda establecer un control que permita garantizar la entrega completa, exacta y oportuna de la información solicitada por la oficina de control interno para que se pueda gestionar de manera idónea las verificaciones y validaciones de los soportes y evidencias que surjan como resultado de la aplicación de las políticas y procedimientos con el fin de incentivar la mejora continua del proceso.



**Objetivo específico 2. Analizar la oportunidad, completitud y calidad de las respuestas dadas a las PQRSD registradas para la Dirección y Subdirecciones del proceso (objeto de muestra), identificando las causas por las cuales han sido radicadas o reiterativas.**

Para desarrollar este segundo objetivo específico, se realizó el 17 de julio de 2023 el requerimiento 2 en el cual se solicitó al Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental - GITGIGD, la Base de datos de las PQRSD del Ministerio y Fondo Único TIC, radicadas y allegadas desde el 1 de enero de 2022 al 31 de mayo de 2023 por los diferentes canales de recepción facilitados por el MinTIC, con toda la información que contiene el reporte del sistema de gestión documental, junto con las gestiones realizadas de las mismas a la fecha de la entrega del reporte (18-07-2023).

Así mismo, con el requerimiento 3 se solicitaron a esta misma dependencia permisos de consulta a Integratic de manera que el equipo auditor pudiera validar y verificar todo el flujo de las PQRSD, incluyendo la vista y lectura de los documentos remitidos por el Peticionario, las respuestas del MinTIC y de todos los que intervienen en el mismo; sumado a lo anterior, una reunión donde se explicara el proceso para realizar consultas de un radicado particular y de todos sus documentos anexos.

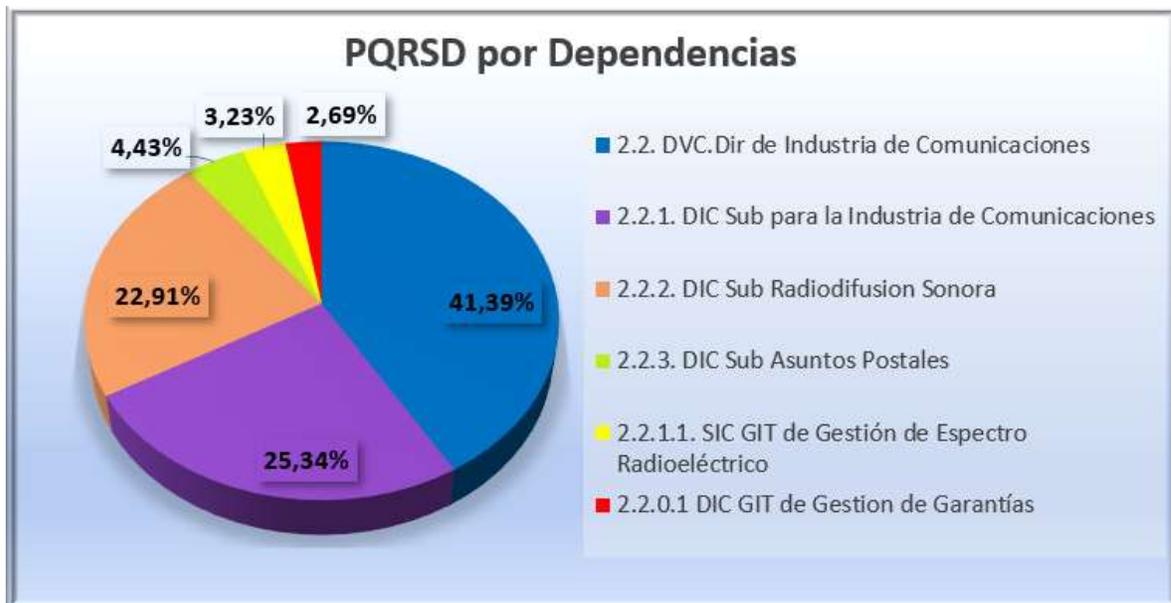
Producto de este requerimiento, se recibió el reporte de PQRSD, en el que se identificó que el proceso auditado contiene 6 dependencias relacionadas:

- 2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora.
- 2.2.0.1 DIC GIT de Gestión de Garantías.
- 2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones.
- 2.2.1.1. SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico.
- 2.2. DVC. Dir. de Industria de Comunicaciones.
- 2.2.3. DIC Sub Asuntos Postales.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de mayo de 2023 a estas dependencias recibieron 7.425 PQRSD, distribuidas como se identifica en la siguiente tabla y gráfica:

Dependencias	Cantidad	Porcentaje
2.2. DVC. Dir. de Industria de Comunicaciones	3.073	41,39%
2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones	1.881	25,34%
2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora	1.701	22,91%
2.2.3. DIC Sub Asuntos Postales	329	4,43%
2.2.1.1. SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	240	3,23%
2.2.0.1 DIC GIT de Gestión de Garantías	200	2,69%
<b>Total</b>	<b>7.424</b>	<b>100%</b>

*Tabla 1. PQRSD registradas para el proceso durante 01-01-2022 al 31-05-2023.*



*Ilustración 2. PQRSD por Dependencias.*

Con lo anterior, se identifica:

- El **66,73%** de las PQRSD son dirigidas a la Dirección y Subdirección de Industria de Comunicaciones, con un total de 4.954 PQRSD radicadas.
- El **22,91%** de las PQRSD son dirigidas a la Subdirección de Radiodifusión Sonora, con un total de 1.701 PQRSD radicadas.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



- El **10,36%** restante de las PQRSD, son dirigidas a la Subdirección de Asuntos postales, al GIT de Espectro Radioeléctrico y al GIT Gestión de Garantías, con un total de 769 PQRSD radicadas.

Previo a indicar las situaciones identificadas producto del análisis realizado, se aclaran algunos conceptos y los tiempos de atención definidos:

- **Petición - Derecho de petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general particular y a obtener su pronta resolución. La petición es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la Constitución Política. La petición tiene tres elementos básicos que se analizaron y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

PQRSD	Tiempo en días hábiles
Petición general	15
Derecho de petición	15
Derecho de petición de información y documentos	10
Denuncia	15
Derecho de petición conceptos	30
Derecho de petición no competencia	5
Derecho de petición congreso de la republica	15
Quejas, Reclamos	15

*Tabla 2. Tiempos de respuesta de las PQRSD.*

Se procedió a validar esta base de datos y verificar en Integratic con más detalle, las fechas de solicitud y de respuesta, la información requerida y las respuestas dadas por el proceso, para lo cual se evidenciaron las siguientes situaciones:

### **Hallazgo 2.1. Se identifican 67 PQRSD respondidas por fuera de los tiempos establecidos.**

Al validar y analizar la “Base de datos de las PQRSD”, y tomando como muestra el 100% de las PQRSD registradas al proceso de Gestión de Industria de Comunicaciones (7424), se pudo evidenciar que 67 de estas fueron cerradas por fuera de los tiempos establecidos, situación que incumple el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno “Gestión de Atención a PQRSD y Trámites” - AGI-TIC-PR-003.

Se validó la base de datos de PQRSD suministrada y con base a los cálculos formulados por la Oficina de Control Interno para determinar las fechas de vencimiento de cada una, se identificó que 67 PQRSD fueron contestadas por fuera de los tiempos establecidos de acuerdo con lo definido en la tabla No. 2.

En el anexo 1 “Detalle de PQRSD respondidas por fuera de los tiempos establecidos” el cual se encuentra al final de este documento, se especifican cada una de las 67 PQRSD, incluyendo el Radicado de Solicitud, la Fecha de Registro,

el Tipo de Solicitud, la Fecha de Respuesta, la Fecha máxima Rta, los días adicionales tomados para la respuesta y la Dependencia a la cual se le asignó la PQRSD.

En la siguiente gráfica se muestran los porcentajes de PQRSD recibidas por dependencia y el porcentaje de PQRSD contestadas por fuera de los términos establecidos en la ley:



Ilustración 3. PQRSD recibidas vs contestadas extemporáneamente.

En donde:

- La barra verde representa el porcentaje calculado entre las PQRSD recibidas por dependencia, sobre el total de PQRSD del proceso:
- La barra roja representa el porcentaje de PQRSD respondidas fuera del tiempos establecido, sobre el porcentaje de PQRSD recibidas del proceso.

Dependencias	PQRSD recibidas		Respuesta Extemporánea	
	Cantidad	Porcentaje	Conteo	Porcentaje Conteo/Cantidad
2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones	3.071	41,39%	33	1,07%
2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones	1.880	25,34%	14	0,74%
2.2.2. DIC Sub Radiodifusion Sonora	1.700	22,91%	11	0,65%
2.2.3. DIC Sub Asuntos Postales	329	4,43%	3	0,91%
2.2.1.1. SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	240	3,23%	2	0,83%
2.2.0.1 DIC GIT de Gestion de Garantías	200	2,70%	4	2,00%
<b>Totales</b>	<b>7.420</b>	<b>100,00%</b>	<b>67</b>	

Ilustración 4. Cantidades y Porcentajes PQRSD Recibidas y respondidas extemporáneamente.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



En requerido precisar que, aunque la dependencia “2.2.0.1 DIC GIT de Gestión de Garantías” recibió la menor cantidad de PQRSD del proceso (2,7%) es la dependencia con mayor porcentaje de respuestas por fuera de los tiempos establecidos (celda en color amarillo).

La anterior situación es causada por la falta de seguimiento y la definición de un control en la gestión PQRSD para mitigar el riesgo de incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y del procedimiento interno “Gestión de Atención a PQRSD y Trámites”.

### Recomendación:

Se sugiere diseñar e implementar un control que le permita al proceso hacer seguimiento a las PQRSD recibidas e identificar cuales están próximas a vencer para atenderlas en oportunidad.

## 7. TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Durante el desarrollo de la auditoría se generaron los hallazgos que se relacionan a continuación:

N. del Hallazgo	Riesgo identificado en la matriz de riesgos del proceso	Resumen del Hallazgo
1.1. Incumplimiento de algunas actividades del procedimiento GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales” para los trámites 221057291, 221070838, 221074162, 221103291, 231003779 y 231033881.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales”, se evidenció que no se cumplieron las actividades 2, 15, 16, 19 y 25, situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.
1.2. Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-044 “Autorización, prorroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada” se encuentran incumplidas para los trámites 221038656, 221058661, 221069130, 221103320, 221103322, 231010707 y 231035800.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-044 “Autorización, prorroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada”, se evidenció que no se cumplieron las actividades 5, 7, 9 y 13 situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



<p>1.3. Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-028 "Habilitación y prórroga de los servicios postales" se encuentran incumplidas para los trámites 221012373, 221077797, 231032699 y 231034254.</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-028 "Habilitación y prórroga de los servicios postales" se evidenció que no se cumplieron las actividades 6, 17 y 26, situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.</p>
<p>1.4. Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-005 "Prórroga y terminación de derechos del servicio de radiodifusión sonora" se encuentran incumplidas para los trámites 221014035, 21016281, 231018848, 221084356, 21089217 y 221095819.</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Al realizar la validación de los soportes entregados por el proceso para evaluar el cumplimiento del procedimiento GIC-TIC-PR-005 "Prórroga y terminación de derechos del servicio de radiodifusión sonora", se evidenció que no se cumplieron algunas actividades, situación que conlleva al incumplimiento del procedimiento mencionado.</p>
<p>1.5. Los procedimientos GIC-TIC-PR-053, GIC-TIC-PR-035, GIC-TIC-PR-044, GIC-TIC-PR-027 y GIC-TIC-PR-028 presentan inconsistencias en su estructura, contenido, presentación, descripción y flujo de datos.</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Al validar y analizar los procedimientos tomados como muestra, se identificó que los procedimientos GIC-TIC-PR-053 "Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales", GIC-TIC-PR-035 "Asignación de espectro por selección objetiva, GIC-TIC-PR-044 "Autorización, prórroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada", GIC-TIC-PR-027 "Registro Único TIC" y GIC-TIC-PR-028 "HABILITACIÓN Y PRÓRROGA DE LOS SERVICIOS POSTALES" contienen incoherencias e inconsistencias en su estructura, contenido, presentación, descripción y flujo de datos, incumpliendo lo definido en el Manual Norma Fundamental, el procedimiento de Control de documentos, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y el Manual del MIG.</p>
<p>1.6. Los soportes y evidencias suministrados durante el proceso de auditoría se encontraron incompletos o presentan inconsistencias en su contenido.</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Al revisar la información y documentos entregados por el proceso en relación a los 12 requerimientos efectuados y su correspondientes alcances, se evidenció que algunos de estos presentan inconsistencias entre la solicitud realizada y el soporte</p>



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



		entregado, incumpliendo lo definido en el literal b del artículo 9 del Estatuto de auditoría (Resolución 292 de 2019) y los numerales 1 y 3 definidos en la Carta de representación firmada por el proceso.
2.1. Se identifican 67 PQRSD respondidas por fuera de los tiempos establecidos.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al validar y analizar la “Base de datos de las PQRSD”, y tomando como muestra el 100% de las PQRSD registradas al proceso de Gestión de Industria de Comunicaciones (7424), se pudo evidenciar que 67 de estas fueron cerradas por fuera de los tiempos establecidos, situación que incumple el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno “Gestión de Atención a PQRSD y Trámites” - AGI-TIC-PR-003.

Tabla 3. Hallazgos Identificados

### 8. FORTALEZAS

- De acuerdo con la muestra seleccionado, se evidenció la correcta ejecución y aplicación de los procedimientos GIC-TIC-PR-027 “Registro TIC” por parte del proceso y GIC-TIC-PR-028 “Habilitación y prórroga de los servicios postales”, teniendo en cuenta los soportes y entregables suministrados como cumplimiento a este.
- Para los procedimientos GIC-TIC-PR-005 “Prórroga y terminación de derechos del servicio de radiodifusión sonora” y GIC-TIC-PR-027 “Registro TIC” en el desarrollo de sus actividades se identificó el cumplimiento u observancia normativa y legal aplicada a la muestra seleccionada de trámites.

### 9. CONCLUSIONES

- Se identificó que los procedimientos GIC-TIC-PR-053, GIC-TIC-PR-044, GIC-TIC-PR-027 y GIC-TIC-PR-005 adoptados por la entidad presentan falencias en el cumplimiento de algunas actividades relacionados con la gestión de los trámites y que los procedimiento GIC-TIC-PR-053, GIC-TIC-PR-035, GIC-TIC-PR-044, GIC-TIC-PR-027 y GIC-TIC-PR-028 presentan deficiencias en cuanto a su elaboración, diseño y flujo de datos. Así mismo, se presentaron situaciones en donde la información, soportes y evidencias producto de los requerimientos entregados, fueron suministrados de forma inconsistente o incompletos.



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



- Se estableció que existen debilidades al momento de dar respuesta a las peticiones radicadas en las áreas pertenecientes al proceso evaluado, en relación con los términos de su emisión.

### 10. RECOMENDACIONES

Al final de cada objetivo y hallazgo se presentaron las recomendaciones asociadas a las oportunidades de mejora del proceso de Gestión de Gestión de Industria de Comunicaciones.

### 11. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

10 días hábiles a partir de la entrega del informe definitivo.

Observación:

Todos los hallazgos deben ser contemplados en el plan de mejoramiento, lo cual será verificado por el auditor líder.

**Aprobó:**

*[Firmado electrónicamente]*

**José Ignacio León Flórez**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:      Equipo auditor:**

**Auditor Líder:** Rafael Hernando Calle Cabezas

**Auditores:**      Cindy Carolina Bernal Londoño  
Karen Lucero Hernández Gómez





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



### Anexo 1. Detalle de PQRSD respondidas por fuera de los tiempos establecidos.

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Respuesta	Fecha máxima Rta	Días adicionales	Dependencia(s)
221000676	5/01/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	28/02/2022	3/02/2022	24	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221000874	6/01/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	17/02/2022	4/02/2022	12	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221003763	19/01/2022	PETICIÓN GENERAL	5/03/2022	2/03/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221006224	27/01/2022	PETICIÓN GENERAL	14/03/2022	10/03/2022	3	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221006394	28/01/2022	PETICIÓN GENERAL	14/03/2022	11/03/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221010431	11/02/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	15/03/2022	11/03/2022	3	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221015439	1/03/2022	PETICIÓN GENERAL	19/04/2022	13/04/2022	5	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
221015575	1/03/2022	PETICIÓN GENERAL	18/04/2022	13/04/2022	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221015580	1/03/2022	PETICIÓN GENERAL	18/04/2022	13/04/2022	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221016386	3/03/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	4/04/2022	1/04/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221016460	3/03/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	4/04/2022	1/04/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221018025	8/03/2022	PETICIÓN GENERAL	24/04/2022	22/04/2022	1	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
221018033	8/03/2022	PETICIÓN GENERAL	24/04/2022	22/04/2022	1	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
221018041	8/03/2022	PETICIÓN GENERAL	24/04/2022	22/04/2022	1	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
221020309	15/03/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	19/04/2022	13/04/2022	5	2.2.3. DIC Sub Asuntos Postales
221034143	28/04/2022	PETICIÓN GENERAL	21/06/2022	10/06/2022	10	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221034274	28/04/2022	PETICIÓN GENERAL	14/06/2022	10/06/2022	3	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221034747	29/04/2022	PETICIÓN GENERAL	15/06/2022	13/06/2022	1	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221035256	2/05/2022	DERECHO DE PETICIÓN CONCEPTOS	19/07/2022	22/06/2022	26	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Respuesta	Fecha máxima Rta	Días adicionales	Dependencia(s)
221035898	4/05/2022	PETICIÓN GENERAL	21/06/2022	16/06/2022	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221036074	5/05/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	6/06/2022	3/06/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221039265	17/05/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	24/06/2022	15/06/2022	8	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221040460	20/05/2022	PETICIÓN GENERAL	17/06/2022	13/06/2022	3	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
221041433	24/05/2022	PETICIÓN GENERAL	24/06/2022	15/06/2022	8	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221041650	25/05/2022	PETICIÓN GENERAL	21/06/2022	16/06/2022	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221043236	1/06/2022	PETICIÓN GENERAL	8/07/2022	23/06/2022	14	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221044079	3/06/2022	PETICIÓN GENERAL	30/06/2022	28/06/2022	1	2.2.0.1 DIC GIT de Gestión de Garantías
221048142	17/06/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	14/07/2022	6/07/2022	7	2.2.3. DIC Sub Asuntos Postales
221056186	14/07/2022	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	2/08/2022	29/07/2022	3	2.2.1.1. SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico
221062423	4/08/2022	PETICIÓN GENERAL	30/08/2022	26/08/2022	3	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221064611	11/08/2022	PETICIÓN GENERAL	5/09/2022	2/09/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221064728	11/08/2022	PETICIÓN GENERAL	5/09/2022	2/09/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221066404	18/08/2022	PETICIÓN GENERAL	12/09/2022	8/09/2022	3	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221073089	10/09/2022	PETICIÓN GENERAL	3/10/2022	30/09/2022	2	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221074932	16/09/2022	PETICIÓN GENERAL	10/10/2022	7/10/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221077899	27/09/2022	PETICIÓN GENERAL	26/10/2022	19/10/2022	6	2.2.0.1 DIC GIT de Gestión de Garantías
221080141	5/10/2022	PETICIÓN GENERAL	31/10/2022	27/10/2022	3	2.2.3. DIC Sub Asuntos Postales
221092354	15/11/2022	PETICIÓN GENERAL	13/12/2022	6/12/2022	6	2.2.0.1 DIC GIT de Gestión de Garantías
221092804	16/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	7/12/2022	4	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221092816	16/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	7/12/2022	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221092856	16/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	7/12/2022	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221092884	16/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	7/12/2022	4	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Respuesta	Fecha máxima Rta	Días adicionales	Dependencia(s)
221092904	16/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	7/12/2022	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221093069	16/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	7/12/2022	4	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221093451	17/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	9/12/2022	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221093611	17/11/2022	PETICIÓN GENERAL	13/12/2022	9/12/2022	3	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221093626	17/11/2022	PETICIÓN GENERAL	12/12/2022	9/12/2022	2	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221095903	25/11/2022	PETICIÓN GENERAL	21/12/2022	19/12/2022	1	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
221099354	11/12/2022	PETICIÓN GENERAL	2/01/2023	30/12/2022	2	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221101173	16/12/2022	PETICIÓN GENERAL	13/01/2023	6/01/2023	6	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221103981	28/12/2022	PETICIÓN GENERAL	31/01/2023	19/01/2023	11	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
221104079	28/12/2022	PETICIÓN GENERAL	23/01/2023	19/01/2023	3	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
221104150	28/12/2022	PETICIÓN GENERAL	27/01/2023	19/01/2023	7	2.2.2. DIC Sub Radiodifusión Sonora
231001508	11/01/2023	PETICIÓN GENERAL	6/02/2023	1/02/2023	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
231004496	23/01/2023	PETICIÓN GENERAL	23/02/2023	13/02/2023	9	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
231011318	17/02/2023	PETICIÓN GENERAL	13/03/2023	10/03/2023	2	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
231011321	17/02/2023	PETICIÓN GENERAL	13/03/2023	10/03/2023	2	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
231020487	21/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	17/04/2023	13/04/2023	3	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
231021129	22/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	19/04/2023	14/04/2023	4	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
231021641	23/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	19/04/2023	17/04/2023	1	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
231021935	24/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	26/04/2023	18/04/2023	7	2.2.1.1. SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico
231024883	3/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	9/05/2023	26/04/2023	12	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
231032898	28/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	31/05/2023	23/05/2023	7	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones



## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Respuesta	Fecha máxima Rta	Días adicionales	Dependencia(s)
231033467	2/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	26/05/2023	24/05/2023	1	2.2.1. DIC Sub para la Industria de Comunicaciones
231038847	17/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	6/06/2023	1/06/2023	4	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
231039086	18/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	5/06/2023	2/06/2023	2	2.2. DVC.Dir de Industria de Comunicaciones
231041257	29/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	26/06/2023	21/06/2023	4	2.2.0.1 DIC GIT de Gestión de Garantías



**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



**Anexo 2. RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES DE LA DIRECCIÓN DE INDUSTRIA DE COMUNICACIONES**

Hallazgo	Observación Inicial OCI	Respuesta del Proceso	Observación Final OCI
<b>Hallazgo 1.1.</b> Incumplimiento de algunas actividades del procedimiento GIC-TIC-PR-053 "Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales" para los trámites 221057291, 221070838, 221074162, 221103291, 231003779 y 231033881.	<b>Caso 1.</b> Para los trámites con radicado 221057291, 221070838, 221103291, 231003779 y 231033881.	Como se mencionó en la respuesta entregada (...) el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, que se cita en el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022, se encuentra definido en la Constitución y en la Ley. Dado lo anterior, para dar cumplimiento a lo que se estipula en el artículo citado, el procedimiento estableció que la verificación se hace por medio de las siguientes evidencias: (i) "Carta de Presentación" de la solicitud del PRST, que contiene la declaración bajo la gravedad de juramento de no encontrarse incurso en causal de inhabilidad e incompatibilidad alguna, de acuerdo con el modelo de carta que el PRST debe descargar del SGE (satelital), el cual incluye el texto en comentario y (ii) el documento de "Verificación de Cumplimiento" expedido por el GIT de Cartera sobre el estado de las contraprestaciones y las obligaciones a su cargo. Ahora, considerando que, no existe para el proceso, ni legalmente, un documento único e idóneo diferente a los citados para sustentar el cumplimiento de la actividad 2 del procedimiento auditado. () la manifestaciones que realiza el PRST en su carta de presentación frente al tema puntual de no encontrarse incurso en causal de inhabilidad e incompatibilidad alguna, tiene la connotación legal de medio de prueba y, por consiguiente, en caso de que el GIT GERE, evidencie en el desarrollo de la actividad 2 del procedimiento, o en una gestión posterior, que el PRST resultó incurso en alguna de las causales aludidas, deberá disponer de manera inmediata el rechazo de la solicitud_o, en las instancias pertinentes la cancelación del permiso, de conformidad con lo señalado por el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022 y en las demás normas aplicables para la verificación de las obligaciones a cargo de los titulares de los permisos. De esa manera, la "Verificación de Cumplimiento" expedida por el GIT de Cartera permite evidenciar si el solicitante se encuentra incurso en "no encontrarse al día con sus obligaciones ante el Ministerio o Fondo Único de TIC" como cita el artículo 8 de la Resolución 376 de 2022. En conclusión, se solicita el retiro de esta parte del hallazgo, considerando que, se cumple el procedimiento y que para cada uno de los radicados objeto de la presente auditoría se soportaron las evidencias pertinentes mencionadas líneas arriba.	<b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b> El caso está enfocado a la ejecución de la actividad 2, la cual define que se debe realizar la revisión "si aplican o no" las causales de rechazo, y solo en caso de que No tengan inhabilidades, continúa con la actividad 3, la cual incluye la "Carta de Presentación", por lo cual, este documento presentado como evidencia, es posterior a la revisión que se debe realizar por parte de la entidad, de acuerdo con lo definido en el procedimiento. Por otra parte, es preciso tener en cuenta todas las Prohibiciones, Inhabilidades e Incompatibilidades señaladas y definidas por la Constitución o la ley ( <i>Las definidas en el Artículo 126 en concordancia con el artículo 209 de la CP, artículo 113 de la Ley 489 de 1998, las contempladas en el artículo 14 de la Ley 1341 de 2009, artículo 8, 9 y 10 de la Ley 80 de 1994, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, artículo 11 Ley 1437 de 2011, sin apartarse de aquellas inhabilidades e incompatibilidades en los ámbitos penal (Artículo 122 de la Constitución Política), disciplinario (Capítulo IV y artículo 56 Ley 1952 de 2019), contravencional y civil (Artículo 35 del Código Civil) que correspondan con la protección del interés general y obedecen a la efectividad de principios, derechos y valores constitucionales, así mismo las contempladas en el Decreto Ley 128 de 197), y para las cuales, no se soportaron evidencias de la revisión de las mismas. La verificación de cumplimiento expedido por el Git de cartera está incluida en una de estas verificaciones.                 </i>
	<b>Caso 2:</b> Para el trámite con radicado 221057291.	Tal y como se menciona en el Informe de Auditoría, para la fecha de atención del radicado 221057291 "No se encontraba implementada la herramienta en	<b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



		el SGE para solicitudes satelitales". A la fecha, ya se tiene en operación la herramienta Front Office - SGE, la cual funciona en armonía con el procedimiento auditado. Por lo anterior, se solicita desestimar este caso del hallazgo.	Pese a las actividades realizadas, no existió una evidencia al cumplimiento de lo definido en el procedimiento sobre realizar la viabilidad administrativa por parte del GIT del GERE, ni tampoco que se haya remitido esta viabilidad Administrativa a la ANE, Incumpliendo con lo descrito en el procedimiento aplicable en su momento.
	<b>Caso 3:</b> Para el trámite con radicado 221103291.	Sin comentario.	<b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b>
	<b>Caso 4:</b> Para los trámites con radicados.	Se revisará el procedimiento y se ajustará en lo que sea necesario, apropiando los controles adicionales que surjan del ejercicio.	<b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b>
	<b>Caso 5:</b> Para el trámite con radicado 221103291.	Se revisará el procedimiento y se ajustará en lo que sea necesario, realizando la socialización pertinente.	<b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b>
	<b>Caso 6:</b> Para los trámites con radicado 221057291.	Se revisará el procedimiento y se ajustará en lo que sea necesario, apropiando los controles adicionales que surjan del ejercicio	<b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b>
<b>Hallazgo 1.2.</b> Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-044 Autorización, prórroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada" se encuentran incumplidas para los trámites 21038656, 221058661, 221069130,	<b>Caso 1.</b> Para los trámites con radicado 221058661, 221069130, 221103322 y 231035800	Inicialmente es preciso aclarar, que, si bien el texto del requerimiento enviado al solicitante no menciona de manera expresa el plazo con el cual cuenta para subsanar la información, la norma aludida en el oficio de requerimiento cumple con informar plenamente al peticionario sobre el plazo mencionado de un mes y, por consiguiente, aquel no podrá manifestar su desconocimiento, en virtud del principio del Derecho que establece que la ignorancia de la Ley no exime de su cumplimiento. Así las cosas, se tiene que en el oficio de requerimiento al usuario se le indica que deberá subsanar la documentación de conformidad con lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual, de manera expresa señala que los peticionarios cuentan con un plazo máximo de un (1) mes a partir del requerimiento para subsanar la información solicitada por la autoridad, so pena que esta decreta el desistimiento tácito de la solicitud. La norma citada puntualiza: "El ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.	<b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b> En la primera frase de la respuesta emitida por el área, se reconoce el desconocimiento de lo indicado en la Observación de la Actividad 5 del procedimiento que indica: " <i>Se envía oficio de requerimiento a través de RABCA solicitando la información faltante para que sea subsanado, recordando que la complete en el término máximo de un (1) mes.</i> " (negrilla y subrayado propios), por lo que lo indicado no desvirtúa la situación plantada del caso 1 del hallazgo 1.2.  Igualmente se recuerda al área, que las Instituciones del Estado deben procurar que las comunicaciones remitidas a los ciudadanos sean claras y expresas, de forma que no se presten para interpretaciones equivocadas; en ese sentido, remitir a un ciudadano del común al texto de una norma que no se encuentra citada, impone barreras de acceso a la información remitida y contribuye con el incumplimiento de los plazos por parte del ciudadano.





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



<p>221103320, 221103322, 231010707 y 231035800</p>		<p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. (...)” (Negrillas fuera de texto).</p> <p>Por lo anterior, se solicita retirar el caso 1 del Hallazgo, por cuanto no existe incumplimiento de la actividad 5 (Solicitar subsanación de documentación o datos faltantes) en el procedimiento GIC- TIC-PR-044 “Autorización, proroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada”.</p>	
	<p><b>Caso 2:</b> Para los trámites con radicado 221058661, 221103322, 221103320 y 231035800</p>	<p>Tal y como se le informó a la auditoría, desde el área se lleva un control de los trámites que ingresan a la Plataforma RABCA, en su momento se evidenció que está permitiendo a los usuarios radicar varias veces un mismo trámite (radicados 221103322, 221103320 y 231035800), los cuales se consideraron trámites duplicados.</p> <p>Ahora bien, los radicados de solicitud duplicados, consistió en que desde la plataforma se emitió una comunicación bajo la modalidad de “posible” requerimiento o subsanación. En este comunicado se le informó al solicitante que su petición ya contaba con un trámite en curso, amparado en un solo radicado (radicados 221103321, 231004504 y 232057784, respectivamente). Así las cosas, al atender cada uno de los radicados 221103321, 231004504 y 232057784, se concluyó y atendió la petición del solicitante, quedando resuelta a conformidad. Así, también los radicados duplicados, ya que el solicitante obtuvo su licencia de radioaficionado mediante los radicados de salida 232006739, 232011283 y 232057784, tal como se puede evidenciar en la página de consulta de PQRDS. Por lo cual, es claro que los radicados si tuvieron una respuesta y no quedaron abiertos indefinidamente.</p> <p>En relación con el radicado 221058661, éste fue requerido al solicitante y no se obtuvo respuesta en términos, razón por la cual el trámite no concluyó en la expedición de una licencia.</p> <p>Considerando que el área ya había notado estas deficiencias en la plataforma RABCA, desde el segundo trimestre de 2023, junto con el proveedor, se están realizando los ajustes y desarrollos para parametrizar y eliminar este tipo de incidencias en la plataforma.</p> <p>Por lo anterior, se solicita retirar el hallazgo por cuanto no existe incumplimiento de la actividad 5 (Solicitar subsanación de documentación o datos faltantes), procedimiento GIC-TIC-PR-044 “Autorización, proroga,</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p> <p>El hecho de haber emitido una respuesta al peticionario a una solicitud efectuada, no excluye la posibilidad de que existan otros radicados abiertos, como efectivamente sucedió.</p> <p>Los radicados referenciados en el caso 2 del hallazgo 1.2, se encontraron abiertos en el inventario de trámites del proceso y en la plataforma RABCA, independientemente de si al peticionario se le emitió alguna respuesta por concepto de otro radicado y se desconoció así la obligación contenida en la actividad 7 del procedimiento, que indica “(...) se cierra la tarea en Sistema de Gestión Documental” y el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 que indica “(...) la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición”.</p> <p>De conformidad con lo anterior, queda claro que todos y cada uno de los radicados deben obtener una respuesta, así sea referenciando y adjuntando la respuesta emitida a otro radicado y así documentarse en el inventario de trámites del proceso y en la plataforma RABCA, de manera que la información allí contenida sea confiable.</p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



		reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada”.	
	<b>Caso 3:</b> Para el trámite con radicado 221038656	<p>En el caso particular del radicado 221038656, la plataforma RABCA le asignó la fecha: 13 de mayo de 2022, esto se configuró como un incidente de la plataforma, ya que, al verificar el flujo del trámite, se evidencia que la fecha en la cual el usuario inició el proceso fue el 14 de julio de 2022. Además, se aprecia que el trámite fue atendido el 15 de julio de 2022.</p> <p>En este sentido, la inconsistencia se encuentra solucionada teniendo en cuenta que el proveedor tecnológico de la plataforma, junto con la Oficina de TI del Ministerio, procedieron a realizar la migración y puesta en producción de la nueva versión de la solución tecnológica, durante el primer fin de semana del mes de enero de 2023.</p> <p>Por lo anterior, se solicita retirar el hallazgo, por cuanto no existe extemporaneidad en la atención del trámite, ya que como se evidencio en los flujos anteriores, el trámite fue atendido en un (1) día hábil y la fecha que asignó la plataforma fue una incidencia que se encuentra controlada con puesta en producción de la nueva versión de la solución tecnológica realizada en enero de 2023.</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p> <p>El área argumenta que existió un error en la plataforma RABCA en la que se asignó una fecha equivocada y anterior a la solicitud; sin embargo, no adjuntó soportes de la comunicación remitida al proveedor tecnológico respecto del incidente o su respuesta al respecto.</p> <p>Adicionalmente, todos los soportes remitidos en la etapa de ejecución de la Auditoría, indican que el radicado es del 13 de mayo de 2022 y una vez efectuada la verificación de estos datos, tanto en el inventario de trámites, en los soportes remitidos, en la página del Ministerio y en Integratic, se observa como fecha de radicación el “13 de mayo” y así mismo fue citada la fecha de radicado en asunto de la respuesta emitida al peticionario.</p> <p>En ese sentido, se concluye que la respuesta del área no aporta elementos que desvirtúen la situación planteada en el hallazgo 1.2 caso 3.</p>
<b>Hallazgo 1.3.</b> La actividad 19 del procedimiento GIC-TIC-PR-027“Registro Único de TIC” se encuentra incumplida para el trámite 221086086.	<b>Caso 1.</b> La actividad 19 del procedimiento GIC-TIC-PR-027“Registro Único de TIC” se encuentra incumplida para el trámite 221086086.	<p>Considerando los soportes aportados en las iteraciones del proceso de auditoría, se subsana el hallazgo, ya que se evidenciaron los documentos que demuestran el cumplimiento del paso 19 “Informar al solicitante el motivo de rechazo de la solicitud”, ya que en primera instancia se anexó el documento que genera la plataforma “llamado RTIC_Rechazo_900879991-CONEXIONES DIGIT@LES SAS _Rad 221086086 del 2022-10-25 Registro” donde se informa el rechazo y el motivo del mismo. Adicionalmente en segunda instancia se anexó el documento llamado: “1.1 Correo electrónico respuesta a radicado 221086086”, donde consta el correo electrónico enviado al usuario con el documento anexo con el detalle del rechazo de la solicitud.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita retirar el hallazgo.</p>	<p><b>Se elimina el hallazgo del informe final.</b></p> <p>Este es un nuevo caso de entrega de información inconsistente, toda vez que no se entregó el soporte correspondiente en la carpeta del requerimiento solicitado, por lo cual, implicó al equipo auditor un trabajo de reproceso de información.</p> <p>De manera excepcional se eliminará el hallazgo, sin embargo, es requerido que las acciones a definir en el plan de mejoramiento para el hallazgo relacionado con esta observación, se definan controles que garantice que esta situación no se presente de nuevo.</p>
<b>Hallazgo 1.4.</b> Algunas actividades definidas en el	<b>Caso 1:</b> Para los trámites con radicado 221012373 y 231034254.	<p>En relación con este caso, se endilga que desde la Subdirección de Asuntos Postales se otorgan las prórrogas sin la verificación de los requisitos establecidos normativamente, al respecto se precisa lo siguiente: (...) Como puede observarse, la normatividad vigente a inicio del año 2020 no preveía reglas ni condiciones para autorización de las prórrogas de los servicios</p>	<p><b>Se retira el caso del hallazgo.</b></p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



<p>procedimiento GIC-TIC-PR-028 “Habilitación y prórroga de los servicios postales” se encuentran incumplidas para los trámites 221012373, 221077797, 231032699 y 231034254.</p>	<p><b>Caso 2:</b> Para los trámites con radicado 221012373, 221077797, 231032699 y 231034254.</p>	<p>postales y por eso fue necesario que la Subdirección de Asuntos Postales, como área técnica en la materia adelantara e impulsara la expedición del citado Decreto 621 de 2020. Finalmente, y no menos importante se advierte que el informe preliminar trae la imagen contentiva de la actividad 5 del procedimiento, cuyo incumplimiento se nos endilga así: Como puede observarse el procedimiento taxativamente establece las normas que regulan cada trámite y lo concerniente al proceso de prórrogas, se prevé únicamente como normativa aplicable para el Decreto 621 de 2020, por ello, resulta incoherente la imposición de un hallazgo aduciendo una interpretación errónea de dicha norma, cuando en realidad desde la Subdirección de Asuntos Postales se dado absoluto cumplimiento al procedimiento GIC-TIC-PR-028.</p> <p>En relación con el diligenciamiento de la lista de chequeo, es pertinente indicar que si bien en la actividad No. 6 se hace referencia al cumplimiento de los requisitos necesarios para el trámite de habilitación por parte del profesional de la Subdirección de Asuntos Postales, ello se surte con el diligenciamiento de los formatos GIC-TIC-FM-006 Lista de chequeo requisitos legales para el servicio de mensajería expresa y GIC-TIC-FM-037 Lista de Chequeo prórrogas, específicamente para los radicados objeto de auditoría; no obstante, dicha actividad no contempla o no especifica que en ella se deba surtir el trámite de firma de la lista de chequeo, puesto que la descripción de las observaciones no especifica dicha gestión.</p> <p>De este modo, es claro que dentro del procedimiento GIC-TIC-PR-028, no se estipula una actuación relacionada específicamente con el trámite de firmas de dichos formatos, en tal sentido, no se puede inferir que la firma de las listas de chequeo se deba surtir en esa actividad, pues bien puede surtir, tal como se realizó para los radicados 221077797 y 221012373 al finalizar el proceso de expedición y numeración de los actos administrativos.</p> <p>Aunado a lo anterior y tal como se indicó anteriormente, el diligenciamiento de estos formatos se surte en la actividad 6, con el objetivo de incluir la información relacionada con el cumplimiento normativo para el proceso de la habilitación o prórroga de los servicios postales, posteriormente, se procede con la elaboración del acto administrativo y se gestionan las respectivas validaciones al interior del Ministerio, una vez surtidas dichas aprobaciones se gestiona la expedición y numeración del acto administrativo, con lo cual se procede al trámite de firmas de las respectivas listas de chequeo por parte de los intervinientes dentro del proceso de validación.</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b> El área propone “dar claridad al procedimiento GIC-TIC- PR-028 en el sentido de indicar o incluir en una actividad en la cual se especifique la gestión de firmas de los formatos de las listas de chequeo por parte de los intervinientes”, lo cual es adecuado para el Plan de Mejoramiento derivado de esta Auditoría, pero no desvirtúa las causas que dan origen al hallazgo.</p> <p>Igualmente, se aclara que cuando una actividad contempla la ejecución de una lista de chequeo, esta debe ser diligenciada en su totalidad antes de poder continuar con la siguiente Actividad y si el formato de la lista de chequeo contempla una ejecución de firmas o suscripción del documento, esta actividad debe quedar realizada antes de continuar y, sobre todo, cuando esta verificación es un requisito indispensable para la expedición de un Acto Administrativo.</p> <p>Finalmente, se observa que una de las listas de chequeo contiene una casilla en la que debería indicarse el número de Acto Administrativo de respuesta a la solicitud, lo cual es inadecuado por cuanto la elaboración del Acto Administrativo es posterior y la actividad de verificación culmina con el concepto del profesional encargado de diligenciar la lista de chequeo, respecto de si los documentos aportados por el solicitante cumplen con el lleno de los requisitos establecidos para el trámite y abre paso a la ejecución de las actividades</p>
--	---	--	--





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



		<p>Por otra parte, en relación con la lista de chequeo GIC-TIC-FM-006 Lista de chequeo requisitos legales para el servicio de mensajería expresa, es pertinente indicar que dicho formato incluye en las celdas 59 y 60, como resultado de la revisión, el otorgamiento de la habilitación para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, de conformidad con la solicitud presentada y sus respectivos anexos, incluyendo allí el número del acto administrativo de habilitación y la fecha de dicha resolución, tal como se evidencia a continuación:</p> <p>Así las cosas, para lograr la consecución de la firma de dicho formato se debe surtir previamente el procedimiento de expedición y numeración del acto administrativo y posteriormente si se gestiona la respectiva firma del formato de la lista de chequeo por parte de los intervinientes en el proceso de revisión de la documentación.</p> <p>Por último, es pertinente mencionar que con el objetivo de dar claridad al procedimiento GIC-TIC- PR-028 desde la Subdirección de Asuntos Postales se podría ajustar el mismo, en el sentido de indicar o incluir en una actividad en la cual se especifique la gestión de firmas de los formatos de las listas de chequeo por parte de los intervinientes tanto en el proceso de habilitación como en el de prórroga para la prestación de los servicios postales.</p>	<p>posteriores contempladas en el procedimiento.</p>
	<p><b>Caso 3:</b> Para los trámites con radicado 231032699 y 23103425</p>	<p>Radicado 231032699: Respecto al proceso de solicitud de habilitación en Mensajería Expresa con el radicado 231032699 relacionado con la empresa TAXBELALCAZAR, es pertinente mencionar que se han presentado demoras en el proceso de revisión y aprobación del acto administrativo de habilitación.</p> <p>Desde la Subdirección, el día 05 de mayo de 2023 se notificó a la sociedad, indicando que habían logrado acreditar los requisitos de habilitación y se procedería a elaborar y notificar el acto administrativo.</p> <p>No obstante, en relación con el radicado 231032699 se presentaron situaciones específicas que generaron demoras en el proceso en términos de tiempo, tal como se indica a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fue necesario solicitar un concepto jurídico para validar si la contraprestación se debía cobrar en UVTs o en pesos, en consecuencia, esperar la respuesta a dicho concepto para incluir la forma de pago en el acto administrativo y proceder con las respectivas validaciones al interior del Ministerio y posterior expedición del acto administrativo.</li> <li>2. Cambios administrativos (Director de industria, Viceministro de conectividad), lo cual ocasionó que los márgenes de tiempos de revisión y</li> </ol>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p> <p>Los argumentos expuestos por el área, no desvirtúan el hallazgo identificado por el Equipo Auditor y, por el contrario, reconoce falencias en el procedimiento, al no dar indicaciones respecto de solicitudes que se presenten con tanta antelación y demoras en algunas revisiones que se traducen en incumplimientos al procedimiento.</p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



		<p>vistos buenos de las diversas áreas se ampliara más allá de los términos previamente establecidos.</p> <p>Aunado a lo anterior, es pertinente mencionar que, si bien los términos para la habilitación del servicio postal de pago contemplan un término de 4 meses y que el mismo se encuentra suspendido, es pertinente mencionar que las respuestas a los diferentes comunicados remitidos por parte de la empresa solicitante han sido atendidas dentro de los términos indicados en el CPACA, esto es, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su radicación. No obstante, la empresa solicitante solo cumplió con los requisitos para el trámite de habilitación y ello fue informado a la empresa Taxbelcazar, mediante oficio 232041118 de fecha 5 de mayo de 2023.</p> <p>Radicado 231034254: El término para expedición del Acto Administrativo de Prorroga es de 15 día hábiles acorde a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Sin embargo, es pertinente señalar que la licencia 3458 del 26 de agosto de 2013, a través de la cual el Ministerio otorgó habilitación para la prestación del servicio postal mensajería expresa a la sociedad METROPOLITANA DE ENVIOS METROENVIOS LTDA., vence el próximo 18 de noviembre de 2023, conforme se puede verificar en la Base de Datos Única BDU, por ende cuatro meses atrás no era procedente emitir el acto administrativo que confiere la prórroga, porque ello implicaría dejar sin efecto por varios meses la licencia inicial, la cual por norma es de un término es 10 años contados a partir de la incorporación en el Registro de Operadores Postales ROP.</p> <p>Cabe señalar el procedimiento no contempla cual debe ser el accionar del área, frente a solicitudes que se efectúen de manera anticipada como el caso en estudio. Pues si se tiene en cuenta el plazo de 15 días para emitir el acto que resuelve de fondo, se estaría recortando el término de la licencia inicial.</p> <p>Así mismo, la Subdirección de Asuntos Postales una vez el operador acreditó los requisitos de manera oportuna respondió su solicitud informando que su trámite en esta en fase de aprobación del oficio radicado 232056357 de del 20 de junio de 2023. Por lo tanto, es claro es que si existe una repuesta a la petición del operador.</p> <p>Se anexa el enlace de acceso al oficio.</p>	
	<p><b>Caso 4:</b> Para el trámite con radicado 221012373.</p>	<p>Respecto al trámite de actualización de los documentos del expediente 221012373, es pertinente aclarar que la falta de envío puntual de la</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b> Teniendo en cuenta que el área acepta el hallazgo y reconoce oportunidades de mejora al respecto, se observa que plantea</p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



		<p>documentación relacionada con el trámite de prórroga para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, bien se puede atribuir a diversos factores que bien pueden generar un impacto negativo en la eficiencia de la gestión documental.</p> <p>Al respecto entre las causas, de la demora en la remisión de la documentación o actualización de los expedientes se puede destacar la sobrecarga de trabajo, que ocurre cuando los equipos encargados de recopilar y enviar la documentación se ven abrumados por la gestión de múltiples trámites y proyectos en curso, lo que resulta en retrasos involuntarios.</p> <p>Para mejorar esta situación, es fundamental implementar la automatización de los procedimientos internos, brindar capacitación al personal, especialmente a los recién incorporados en carrera administrativa y nuevos contratistas, establecer procedimientos claros, implementar sistemas de seguimiento interno para la gestión de documentos y llevar a cabo revisiones periódicas del proceso.</p> <p>En este sentido, desde la Subdirección de Asuntos Postales, se plantearán e incluirán estas mejoras para asegurar la entrega oportuna de la documentación, lo que, a su vez, contribuirá al éxito general de la organización y a satisfacer las necesidades de las partes interesadas.</p>	<p>acciones de mejora adecuadas que podrían mitigar la causa raíz del hallazgo en ejecución del plan de mejoramiento.</p>
<p><b>Hallazgo 1.5.</b> Algunas actividades definidas en el procedimiento GIC-TIC-PR-005 “Prórroga y terminación de derechos del servicio de radiodifusión sonora” se encuentran incumplidas para los trámites 221014035, 221016281,</p>	<p><b>Caso 1:</b> Para los trámites con radicado 221014035, 221016281, 221084356, 221089217, 221095819, 231018848.</p> <p><b>Caso 2.</b> Para los trámites con radicado 221014035, 221016281 y 221084356.</p>	<p>Amablemente solicitamos se revalúe la inclusión de este hallazgo teniendo en cuenta que no aplica la elaboración del formato GDO-TIC-FM-017 puesto que los documentos para el periodo definido en la auditoría aún reposan en el archivo de gestión de la subdirección de radiodifusión sonora en el sistema de gestión documental, es decir aún se encontraban disponibles en la dependencia para consulta y atención de posibles peticiones o gestiones relacionadas con el respectivo trámite.</p> <p>Adicionalmente hay que tener en cuenta que el procedimiento Gestión Documental en julio de 2022 informó que el formato citado ya no se podía usar razón por la cual debía ser retirado de los procedimientos.</p> <p>Amablemente solicitamos se revalúe la inclusión de este hallazgo teniendo en cuenta que los radicados 221014035 y 221016281 corresponden a comunicaciones provenientes de la Agencia Nacional del Espectro ANE a las cuales, según el procedimiento vigente a la fecha de dichos radicados, se ubican en la actividad 17 “Recepción concepto técnico de la ANE” la cual se soporta con el registro que dice “Sistema de gestión documental”.</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p> <p>El formato GDO-TIC-FM-017 se encontraba vigente y establecido como registro en la versión 6 del procedimiento (fecha de aprobación del 18 de agosto del 2021), y aplicable en el desarrollo de esta auditoría. Adicional a esto, no se llevó a cabo la ejecución del punto de control “Revisar formato” y el no contar con el registro definido en el procedimiento “Registro en el sistema de gestión documental” generando la no firma y radicación a la oficina responsable y al aplicativo de gestión documental, situación que incumple las actividades 33 y 34 de mencionado procedimiento.</p> <p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p> <p>Dado al uso inadecuado de los formatos vigentes en SIMIG y la no verificación adelantada por parte del proceso de acuerdo con la ejecución de los check list, incumpliendo lo establecido en este procedimiento.</p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



<p>231018848, 221084356, 21089217 y 221095819.</p>	<p><b>Caso 3:</b> Para los trámites con radicado 221014035, 221016281 y 231018848.</p>	<p>Atenderemos la observación encontrada y tomaremos acciones para la mejora del procedimiento en la verificación de las versiones de las listas de chequeo evitando el uso de copias no controladas.</p>	<p>La respuesta dada por el proceso no soporta el cumplimiento de la actividad y eliminación del hallazgo.</p>
	<p><b>Caso 4:</b> Para los trámites con radicado 221014035, 21016281, y 231018848.</p>	<p>Amablemente solicitamos se revalúe la inclusión de este hallazgo teniendo en cuenta que para los radicados 221014035 y 221016281 remitimos en la respuesta a los requerimientos solicitados por el auditor los soportes de la actividad 1 “Diligenciar formulario y cargar Acto Administrativo” los cuales se evidencian según los siguientes soportes tomados del repositorio compartido: En cuanto a la actividad de envío por parte de notificaciones, al momento de enviar los soportes no consideramos necesario enviar soportes de que son personas de la subdirección los destinatarios de los correos remitidos por notificaciones Trady Avila y Edwar España, en este momento informamos que en efecto son personas que pertenecen a la Subdirección de Radiodifusión Sonora y por otra parte conviene mencionar que la actividad citada en nuestro procedimiento de prórrogas corresponde a la conexión que este tiene con el procedimiento AGI-TIC Gestión de Atención a Grupos de Interés por lo tanto respetuosamente solicitamos no se tenga en cuenta el detalle del envío de documentación a archivo al momento de la determinación de esta situación como un hallazgo del proceso de Gestión de Industria de Comunicaciones, sin desconocer que el señor auditor está en todo su derecho de solicitar ese tipo de información.</p>	<p><b>Se excluye el caso del hallazgo.</b></p>
	<p><b>Caso 5:</b> Para el trámite con radicado 231018848.</p>	<p>Amablemente informamos que no estamos de acuerdo con respecto a la afirmación del informe que dice “...no se realiza una validación y verificación constante de la información registrada en cada uno de los documentos que soportan los trámites...” teniendo en cuenta que si se realiza validación y verificación constante de todos los requisitos establecidos en la normativa vigente las Resoluciones 415 de 2010 y la Resolución 2614 de 2022 lo cual se evidencia en el considerando de la Resolución 1285 del 31 de marzo de 2023 en el cual se mencionan todos y cada uno de los requisitos según la norma y su cumplimiento en los radicados fechas y documentos soporte citados en la misma, la cual según el procedimiento establecido y los vistos buenos del acto administrativo fue revisada y validada de conformidad. En cuanto a la observación del preinforme en el sentido de “...dicha información debe ser registrada en el momento, en el software y/o sistema de información</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b> La respuesta dada por el proceso se contradice con la respuesta remitida inicialmente donde indicó “<i>Con respecto al análisis financiero y administrativo en relación con la fecha de la solicitud de prórroga es importante indicar que el radicado inicial de la solicitud es el 827449 del 25 de mayo del 2017, debido a que el concesionario no cumplió con obligaciones financieras hasta el 28 de septiembre de 2020, por lo tanto, no se podía continuar con el análisis del trámite y la creación del cuadro de características técnicas. Debido a que el párrafo primero del artículo 10 de la Resolución 415 de 2010 establecía que el proveedor para efectos de la prórroga de la concesión debe encontrarse al día, con el Ministerio y Fondo de</i></p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



		<p>dispuesto por la entidad” informamos que el registro de la solicitud en el Sistema de Gestión del Espectro SGE se realizó al momento de la recepción de radicado 827449 del 25 de mayo del 2017 mediante el cual el concesionario cumplió uno de los requisitos para la procedencia de la prórroga y el procedimiento no establece alguna nueva modificación al momento previo de expedición de la resolución.</p>	<p><i>Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por concepto de sus obligaciones”, dado a lo anterior, se entiende que no se había realizado la actualización en el sistema de información dado a que tenía pendientes el solicitante.</i></p>
<p><b>Hallazgo 1.6.</b> Los procedimientos GIC-TIC-PR-053, GIC-TIC-PR-035, GIC-TIC-PR-044, GIC-TIC-PR-027 y GIC-TIC-PR-028 presentan inconsistencias en su estructura, contenido, presentación, descripción y flujo de datos.</p>	<p><b>Caso 1.</b> Procedimiento GIC-TIC-PR-053 “Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales”.</p> <p><b>1. Actividades 7 y 8.</b> <b>2. Actividades 7 y 8.</b> <b>3. Actividades 13 y 18.</b> <b>4. Actividad 18.</b> <b>5. Actividades 24 y 26.</b></p>	<p>Sin observaciones en lo referente a las actividades <b>7, 8 13 y 18.</b></p> <p><b>Actividad 24,</b> relacionada con ejecutar las actividades 1, 2 y 3 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 (NOTIFICACIONES ACTOS ADMINISTRATIVOS DE RESOLUCIONES Y AUTOS) se solicita respetuosamente retirar el hallazgo, ya que:</p> <p>La Actividad 1 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 tiene como registro (evidencia) el “Formulario en Integratic”. El formulario en cuestión es ofrecido por Integratic al líder y/o colaborador designado por la dependencia competente para diligenciar los datos de notificación, entre otros. Tal formulario desaparece de la pantalla del colaborador una vez se continúa al siguiente paso. En esta instancia, en Integratic el líder y/o colaborador designado por la dependencia competente, no puede acceder al formulario, por lo que no es posible aportarlo como evidencia. Esto obedece que este es el diseño vigente en la plataforma INTEGRATIC.</p> <p>La Actividad 2 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 que tiene como registro (evidencia) “Acto administrativo numerado”, es procedente precisar que, para el procedimiento auditado, no es posible aportar como evidencia el acto administrativo solamente numerado porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El acto administrativo numerado es un estado intermedio, de corta duración, del borrador de acto administrativo en proceso de ser firmado. En efecto, el borrador de acto administrativo mantiene ese estado internamente por minutos u horas hasta que es firmado. Se precisa que el acto administrativo, por una regla de la plataforma, debe firmarse el mismo día que se numera.</li> <li>* Al término de la actividad, el proceso tiene acceso al acto administrativo numerado y firmado. Se precisa que no se tiene acceso al acto administrativo numerado sin firma.</li> <li>* De todos los casos se tiene la resolución (acto administrativo) debidamente numerada, fechada y firmada. Por un error de interpretación sobre el requerimiento realizado por la auditoría, no se entregaron las resoluciones</li> </ul>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para los puntos Id 1 al Id 4 relacionados con las actividades <b>7, 8, 13 y 18</b> no existieron observaciones.</li> <li>• Para el punto Id 5 relacionado con la <b>actividad 24</b>, se precisa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe registrar en el procedimiento GIC-TIC-PR-053 cuales son las actividades puntuales que se ejecutan del procedimiento AGI-TIC-PR-002.</li> <li>- Dado que continúa este proceso con la ejecución de otro procedimiento (AGI-TIC-PR-002), se debe analizar si las evidencias, registros, puntos de control y en general, la descripción de la actividad, son cumplibles, soportables y que se puedan alcanzar. En caso de no poder contar con este registro, es necesario especificar cuál debe ser el registro correcto, como, por ejemplo, una captura de pantalla. Los procedimientos deben ser claros, precisos y evidenciables.</li> <li>- Se recibe un registro del AGI-TIC-PR-002, que se utiliza en este proceso (GIC-TIC-PR-053), sin embargo, no se precisa esto en el procedimiento; se debe definir qué salida o registro se recibe de ese procedimiento y qué se realiza con el mismo.</li> </ul> </li> <li>• Para el punto Id 5 relacionado con la <b>actividad 26</b>, se precisa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aunque se precisa en el alcance del procedimiento que finaliza con la expedición del acto administrativo, la actividad 25 define una actividad posterior al alcance, que es que el “El PRST deberá presentar el formato de parámetros técnicos diligenciado, dentro de los dos (2)</li> </ul> </li> </ul>





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



		<p>finalizadas: numeradas, fechadas firmadas.</p> <p>Actividad 3 del procedimiento AGI-TIC-PR-002: Si bien el área competente, en este caso el área que proyecta, expide y firma la resolución, aparece como responsable de crear la citación para que el usuario se notifique, el área solamente es responsable de crearla y firmarla en el sistema. Luego, ocurre una acción automática en Integratic que recae en el área de Notificaciones, quien es la responsable de completar y finalizar la Actividad 3 y de generar el registro (evidencia). Esto se prueba con lo que el procedimiento AGI-TIC-PR-002 anota para esta actividad y que se transcribe a continuación:</p> <p>“(…) Nota: La citación generada por la Dependencia es trasladada a la Bandeja del GIT de Notificaciones en Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo.</p> <p>(Integratic). De acuerdo a la información suministrada por parte del área que genera el acto administrativo, el Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones valida que el Acto Administrativo a notificar está debidamente cargado en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo. Como mecanismo de control se realiza por parte de los colaboradores de Notificaciones el respectivo seguimiento de la citación mediante la relación de actos que envían los enlaces de las áreas por correo electrónico” (NFT).</p> <p><b>Actividad 26</b>, amablemente se solicita retirar el hallazgo porque la mención “Continúa procedimiento GIT-TIC-PR-009 Gestión de Garantías”, alude a informar al lector que el acto administrativo que se expidió y firmó en área se entrega como un insumo al procedimiento GIT-TIC-PR-009. Esto se refuerza con el hecho de que el alcance total del procedimiento GIC-TICPR- 053 finaliza en: “(…) con la expedición del acto administrativo (...)”.</p>	<p>meses siguientes a la firmeza del acto administrativo que otorga el permiso, en la herramienta web dispuesta por el MinTIC”. Con lo anterior, se incluirá en este punto la siguiente nueva observación y/o alerta temprana, y como recomendación es requerido realizar la respectiva mejora al procedimiento:</p> <p>“El procedimiento GIC-TIC-PR-053 indica que finaliza con la expedición del acto administrativo, sin embargo, la actividad 25 se encuentra por fuera de este alcance: <i>“El PRST deberá presentar el formato de parámetros técnicos diligenciado, dentro de los dos (2) meses siguientes a la firmeza del acto administrativo que otorga el permiso, en la herramienta web dispuesta por el MinTIC”.</i></p> <p>- Para el caso puntual de la actividad 26, se precisa que la actividad 25, previa a esta, indica una actividad por parte del GIT del GERE y la ANE, y la cual no es consecutiva a expedición del acto administrativo, la cual se centra en verificar “los parámetros técnicos solicitados en la Resolución 376 de 2022 <b><u>luego de la firmeza del acto administrativo</u></b>” (negrita y subrayado fuera de texto).</p>
<p><b>Caso 2.</b> Procedimiento GIC-TIC-PR-035 “Asignación de espectro por selección objetiva.</p> <p><b>Id 1. Actividad 21.</b> El procedimiento especifica textualmente que debe mantenerse un registro con el correo electrónico y</p>		<p><b>Actividad 21</b> del proceso PSO en el MIG: No existe radicado de salida teniendo en cuenta que, para el requerimiento realizado al radicado 221051191 al momento del trámite no le aplicaba el procedimiento GIC-TIC-PR-035 Versión 7. La versión citada fue aprobada para los trámites que ingresaron al MinTIC a partir del 28 de agosto de 2022 en adelante. Por lo tanto, amablemente se solicita retirar el hallazgo.</p>	<p><b>Se modifica el alcance del caso del hallazgo.</b></p> <p>Se excluirá el radicado 221051191 del caso en el Id 1.</p> <p>Para el radicado 221080239 del Id 1, y para el Id 2, se mantendrá el caso indicado dado que no se remitió respuesta al informe preliminar.</p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



	<p>radicado enviado al interesado informando este requerimiento, por lo cual, o existe un incumplimiento en la definición del registro del procedimiento o no existen las evidencias del procedimiento definido.</p> <p><b>Id 2.</b> Al realizar la verificación del procedimiento 009 (...)</p>		
	<p><b>Caso 3.</b> Procedimiento GIC-TIC-PR-044 “Autorización, prórroga, reingreso, duplicado y licencia de radioaficionados para categoría primera, segunda y avanzada”</p>	<p>Sin comentario.</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p>
	<p><b>Caso 4:</b> Procedimiento GIC-TIC-PR-027 “Registro Único TIC”.</p>	<p>Si bien se evidencia una imprecisión en el nombre de la actividad y una oportunidad de mejora, no afecta el procedimiento ni induce a errores en la ejecución del mismo ya que esta actividad hace referencia a Validar la solicitud, no obstante, se acoge la recomendación para ajustar el procedimiento para subsanar el hallazgo.</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p>
	<p><b>Caso 5.</b> Procedimiento GIC-TIC-PR-028 “HABILITACIÓN Y PRÓRROGA DE LOS SERVICIOS POSTALES”.</p> <p><b>Id 1:</b> Actividades 3 y 5. <b>Id 2:</b> Actividad 6. <b>Id 3:</b> Actividad 17. <b>Id 4:</b> Actividad 24. <b>Id 5:</b> Actividades 25 y 26.</p>	<p>En relación con la situación planteada e identificada en el informe preliminar de auditoría, es pertinente mencionar que las <b>actividades 3 y 5</b> son diferentes, tal como se explica a continuación:</p> <p>* En primer lugar, la actividad 3 del Procedimiento GIC-TIC-PR-028 es realizado por el Auxiliar administrativo Subdirección de Asuntos Postales, quien una vez recibe el oficio de la solicitud de la habilitación o prórroga para la prestación del servicio postal, debe remitir dichos soportes al Subdirector de Asuntos Postales.</p> <p>* Posteriormente, una vez realizado el trámite anteriormente indicado, acorde con lo indicado en la actividad 4, el Subdirector de Asuntos Postales procede a designar a un colaborador de la Subdirección para que atienda de fondo la</p>	<p><b>Se mantiene el caso del hallazgo.</b></p> <p>Para el Id 1 correspondiente a las actividades 3 y 5, se mantiene dado que aplica un ajuste conceptual al procedimiento que requiere se detalle el procedimiento como se explicó en la respuesta del informe preliminar.</p> <p>Para los Id 2 (Actividad 6), Id 3 (Actividad 17), Id 4 (Actividad 24 e Id 5 (Actividades 25 y 26) no se remitió respuesta.</p>





**INFORME DE AUDITORÍA  
CONTROL INTERNO**



		<p>solicitud y la documentación adjunta a través del Sistema de Información Gestión Documental y en físico.</p> <p>* así, en la actividad 5 el profesional de la Subdirección de Asuntos Postales a quien le fue asignado el estudio de la documentación, debe validarla y verificar el cumplimiento de los requisitos del solicitante, acorde con los requisitos y normativa aplicable según sea el caso habilitación de servicios postales de mensajería expresa o postal de pago, o la prórroga de la habilitación de los servicios postales de mensajería expresa o postal de pago.</p> <p>De este modo, la actividad 3 difiere de la actividad 5 puesto que la primera solo consiste en la recepción inicial de la documentación que es allegada a la Subdirección de Asuntos Postales, la cual luego es remitida al profesional de la SAP que le fue asignado dicho caso y que analizará de fondo el requerimiento tal como lo estipula la actividad 5, en consecuencia, se trata de actividades diferentes y que se encuentran a cargo de responsables diferentes y que tienen una finalidad distinta, en el caso de la actividad 3 la finalidad es el conocimiento del trámite allegado a la Subdirección y en la actividad 5 consiste en el estudio y análisis de fondo de la documentación, análisis que es realizado directamente por un profesional del área.</p> <p>Por último, para evitar confusión en el procedimiento, desde la Subdirección se podría ajustar la descripción de ambas actividades en el procedimiento GIC-TIC-PR-028.</p>	
<p><b>Hallazgo 1.7.</b> Los soportes y evidencias suministrados durante el proceso de auditoría se encontraron incompletos o presentan inconsistencias en su contenido.</p>	<p>En la siguiente tabla se relacionan el número del requerimiento, el detalle de la solicitud, el documento entregado y la observación en la que se identifica la inconsistencia presentada: Se remitieron los Id 1 al 6.</p>	<p>Sin comentario.</p>	<p><b>Se mantiene el hallazgo.</b></p>
<p><b>Hallazgo 2.1.</b> Se identifican 73</p>	<p>Se validó la base de datos de PQRSD suministrada y</p>	<p>Los radicados 221044927, 221053785, 221056985, 221058721 y 221073311 fueron atendidos por áreas diferentes a la Dirección de Industria de</p>	<p><b>Se modifica el alcance del caso del hallazgo.</b></p>





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



<p>PQRSD respondidas por fuera de los tiempos establecidos.</p>	<p>con base a los cálculos formulados por la Oficina de Control Interno para determinar las fechas de vencimiento de cada una, se identificó que 73 PQRSD fueron contestadas por fuera de los tiempos establecidos de acuerdo con lo definido en la tabla No. 2</p>	<p>Comunicaciones, sus Subdirecciones y/o Coordinaciones, lo anterior, se puede verificar en la opción “Consultar” del módulo “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)” de la página web de la entidad.</p> <p>En lo que respecta a la “Ilustración 3. PQRSD recibidas vs contestadas extemporáneamente” resulta pertinente señalar que, no se considera adecuada la comparación empleada entre las cifras, teniendo en cuenta que, éstas no se están calculando sobre el mismo total de PQRSD, ya que, por una parte, las barras verdes representan el porcentaje de PQRSD recibidas por cada una de las dependencias, sobre el total de PQRSD recibidas en la Dirección. Mientras que, las barras rojas representan el porcentaje de PQRSD atendidas de manera extemporánea por cada una de las dependencias, no sobre el total recibido en la Dirección, sino sobre el total de PQRSD de la dependencia. Por lo que, se está utilizando una escala de comparación totalmente diferente.</p> <p>Así las cosas, para el caso específico del GIT de Gestión de Garantías, no resulta comparable lo mencionado por el funcionario de la Oficina de Control Interno en la “Reunión de Cierre – Auditoría GIC 2023”, llevada a cabo el pasado viernes 20 de octubre de 2023, quien señaló que, del 2.70% del total de las PQRSD recibidas en la Dirección, las cuales son asignadas a este grupo, 2,00% son atendidas de manera extemporánea.</p> <p>Consultado el sistema Integratic el radicado 221000874 aparece con fecha de vencimiento el 18 de febrero de 2022, se dio respuesta el día 17 de febrero de 2022, en término según el sistema.</p> <p>Respecto del radicado 221015439, el ciudadano hizo la misma solicitud mediante el radicado 221011995 de 16 de febrero de 2022, que fue contestada con el radicado 222024466 de 17 de marzo de 2022.</p> <p>Frente al radicado 221016386, éste presentó un problema ya que no se veía reflejado en ninguna de las bandejas de Integratic de las personas que intervinieron en el trámite. Se solicitó ayuda al GIT Grupos de Interés y Gestión Documental. Se anexa soporte del correo informando la situación y Bitácora en donde se ve la intervención del mencionado GIT en el sistema Integratic.</p> <p>El radicado 221035256 se pudo tramitar una vez se obtuvo el Vo.Bo. de la Viceministra de Conectividad, por lo cual la solicitud fue atendida hasta el 19 de julio de 2022, según los soportes anexos a esta comunicación.</p> <p>El tipo de solicitud asignado al radicado 221039630 no es correcto, puesto que no se trata de una simple petición sino en realidad corresponde a una consulta</p>	<p>* Se eliminan del informe final los radicados del hallazgo: <a href="#">221044927</a>, <a href="#">221053785</a>, <a href="#">221056985</a>, <a href="#">221058721</a>, <a href="#">221073311</a> y <a href="#">221039630</a>.</p> <p>* Con relación a las escalas utilizadas en la ilustración 3, se precisa que en la ilustración 4 se aclaran las mismas, en las cuales se confirman las cantidades precisas y para lo cual no existe presentarse otra interpretación. La situación particular en la que se enfoca el informe y lo indicado en la reunión de cierre, radica en que, para el GIT de Gestión de Garantías, se recibieron 200 PQRSD y 4 fueron atendidas extemporáneas (2%), y que al compararlo con otras dependencias que recibieron, por ejemplo, 3.071, 1.880, 1.700 PQRSD, el porcentaje de extemporáneo se encuentra entre el 0.65% y 1.07%.</p> <p>* Se mantiene el Radicado 221015439. Cada PQRSD tiene tiempos definidos para su respuesta de forma independiente.</p> <p>* Se mantiene el Radicado 221035256. La observación no desvirtúa la situación de contestar por fuera de los tiempos definidos.</p> <p>* Se mantienen los Radicados 221000874, 221016386, 221043236, 221066404, 221092804, 221092904, 221093451, 221095397, 221104150, 231039086. Es requerido precisar que cada proceso y dependencia debe conocer los tiempos definidos establecidos en la normatividad para dar respuesta a las PQRSD, por lo anterior, este radicado se mantiene en el informe final. Por normativa las PQRSD deben responderse dentro de los tiempos definidos. Se deben implementar controles adicionales que permitan detectar estas situaciones.</p> <p>* Para los demás radicados no existieron comentarios.</p>
---	---	---	--





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



en relación con una materia a cargo de la entidad relacionada con trámite de prórroga de la concesión, trámite de modificación de parámetros técnicos esenciales y presentación de obligaciones de paz y salvos de derechos de autor y soportes de pago de contraprestaciones por uso de espectro. Este tipo de peticiones tiene un plazo de 30 días según el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, así las cosas, consideramos que se dio respuesta en término.

El radicado 221043236 estuvo en poder de la Dirección de Vigilancia y Control y se entregó al funcionario Ricardo Arenales un día antes de su vencimiento.

El radicado 221066404 no tenía flujo creado en Integratic, como se muestra en la imagen adjunta a continuación, por lo cual no fue posible identificar desde la bandeja de entrada que el radicado correspondía a un oficio que requiriera respuesta, situación que se identificó en conjunto con el GIT Grupos de Interés y Gestión Documental, quienes informaron que se creó el flujo el día 12 de septiembre de 2022, y ese mismo día se dio respuesta al radicado con el radicado de respuesta 222092174 del 12 de septiembre de 2022.

Consultado el sistema Integratic, el radicado 221092804 aparece con fecha de vencimiento el 12 de diciembre de 2022 y se dio respuesta el mismo día 12 de diciembre de 2022, por lo cual se contestó en término.

Consultado el sistema Integratic, el radicado 221092904 aparece con fecha de vencimiento el 12 de diciembre de 2022 y se dio respuesta el 12 de diciembre de 2022. En el sistema aparece que se respondió en términos.

Consultado el sistema Integratic, el radicado 221093451 aparece con fecha de vencimiento el 12 de diciembre de 2022 y se dio respuesta el 12 de diciembre de 2022. En el sistema aparece que se respondió en términos.

Los Radicados 221095397 del 24 de noviembre y 221104150 del 28 de diciembre de 2022 son idénticos en su contenido, no obstante, en el aplicativo Integratic no cuentan con la misma clasificación. La Subdirección de Radiodifusión Sonora atendió los citados radicados mediante los radicados de salida 232005590 y 232005575 del 27 de enero de 2023. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo observado en el aplicativo el radicado 221095397 del 24 de noviembre de 2022 fue atendido en término.

El tipo de solicitud asignado al radicado 231039086 no es correcto, puesto que no se trata de una simple petición de una copia de documento sino en realidad corresponde a una consulta en relación con una materia a cargo de la entidad relacionada con el trámite de registro TIC de radiodifusión sonora, el cual tiene





## INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



	<p>un plazo de 30 días según el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, así las cosas, consideramos que se dio respuesta en término.</p> <p>Para los radicados 221000676, 221003763, 221006224, 221006394, 221010431, 221015575, 221015580, 221016460, 221018025, 221018033, 221018041, 221020309, 221034143, 221034274, 221034747, 221035898, 221036074, 221039265, 221040460, 221041433, 221041650, 221044079, 221048142, 221056186, 221062423, 221064611, 221064728, 221073089, 221074932, 221077899, 221080141, 221092354, 221092816, 221092856, 221092884, 221093069, 221093611, 221093626, 221095903, 221099354, 221101173, 221103981, 221104079, 231001508, 231004496, 231011318, 231011321, 231020487, 231021129, 231021641, 231021935, 231024883, 231032898, 231033467, 231038847, 231041257 no se tiene comentarios adicionales.</p>	
--	---	--



# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

## Informe Final Aud. GIC 2023

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Id Acuerdo:20231107-140757-a8dcc3-54666688

Creación:2023-11-07 14:07:57

Estado:Finalizado

Finalización:2023-11-07 14:10:10

Escanee el código  
para verificación

### Aprobación: Aprueba

José Ignacio León Flórez  
79271841  
[jleon@mintic.gov.co](mailto:jleon@mintic.gov.co)

### Firma: Firma

Rafael Hernando Calle Cabezas  
11221303  
[rcalle@mintic.gov.co](mailto:rcalle@mintic.gov.co)

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

## Informe Final Aud. GIC 2023

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20231107-140757-a8dcc3-54666688

Creación:2023-11-07 14:07:57

Estado:Finalizado

Finalización:2023-11-07 14:10:10

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Rafael Hernando Calle Cabezas rcalle@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-11-07 14:07:58 Lec.: 2023-11-07 14:08:20 Res.: 2023-11-07 14:08:35 IP Res.: 190.156.160.99
Aprobación	José Ignacio León Flórez jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-11-07 14:08:35 Lec.: 2023-11-07 14:10:03 Res.: 2023-11-07 14:10:10 IP Res.: 190.71.137.3