



TIC

**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



**INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS**

RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO:

**Sohe Muñoz Orozco
Subdirectora Administrativa**

**Denis Adriana Monroy Rúgeles
Coordinadora GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental**

**David Steven Suárez Estrada
Coordinador GIT Notificaciones**

AUDITORES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

**Sonia Alexandra Lobo Martínez
Lida Constanza Artunduaga Tovar
Juan Pablo Bueno Pabón
Germán Alonso Peralta Prada**

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

Junio – 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
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 3

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA 4

 MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO: 4

 Leyes: 4

 Decretos: 4

 Resoluciones: 5

 Otros: 5

5. METODOLOGÍA 5

 5.1. TÉCNICAS DE AUDITORÍA: 5

 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 6

7. HALLAZGOS IDENTIFICADOS 51

8. FORTALEZAS..... 57

9. CONCLUSIONES 57

10. RECOMENDACIONES 58

11. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO: 58

12. ANEXO 1. Respuestas a observaciones del informe preliminar.....62





TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



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 - CICCII el 28 de febrero de 2024, desarrolló la auditoría al proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2023.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

2.1. Objetivo General

Revisar el diseño y desarrollo de instrumentos y estrategias de servicio al ciudadano, la planeación, control y gestión de la Relación con los Grupos de Interés de la Entidad, en el marco de los lineamientos establecidos en el SIMIG y la Política del Servicio al Ciudadano establecida en el MIPG, así como el desempeño del proceso en cuanto a la gestión de notificaciones.

2.2. Objetivos Específicos

- Verificar las notificaciones de los actos administrativos provenientes de resoluciones y autos emanados por el Ministerio y/o Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las notificaciones de los Actos administrativos AVETM (Autorización para la venta de equipos terminales móviles) emanados por la Dirección de Industria de Comunicaciones del Ministerio.
- Verificar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del Ministerio respecto de los bienes y servicios ofrecidos conforme con los lineamientos contemplados por la Entidad y la contratación relacionada.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- Vigencia objetivo específico No.1: 01 de enero a 31 de diciembre de 2023
- Vigencia objetivo específico No.2: 01 de enero de 2020 a 31 de diciembre 2023.





4.CRITERIOS DE AUDITORÍA

Marco Jurídico y Normativo:

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 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"
- Ley 1150 de 2007 "por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos"
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1712 de 2014 " Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 2080 de 2021 "Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".

Decretos:

- Decreto 1082 de 2015 " por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional".
- Decreto 1083 de 2015 " Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Decreto 1499 de 2017 " Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- 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 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".
- Resolución 04870 de 2023 "Por la cual se establecen el Modelo Integrado de Gestión (MIG) y el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 2175 de 2022 y sus modificatorias".

Otros:

Manuales:

- Manual de autoevaluación institucional -MIG-TIC-MA-013
- Manual del Mig- MIG-TIC-MC-001

Procedimientos:

- AGI-TIC-PR-002 Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos.
- AGI-TIC-PR-007 Notificaciones Actos administrativos AVETM (Autorización para la venta de equipos terminales móviles.
- GCC-TIC-PR-004 Procedimiento Supervisión.

Otros documentos:

- Carta descriptiva del proceso - AGI-TICCD-001.

4. METODOLOGÍA

4.1. Técnicas de Auditoría:

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

- **Consulta** solicitud de información y verificación de las respuestas con las áreas correspondientes.
- **Inspección** estudio de documentos y registros.





TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



- **Procedimientos analíticos** se utilizó para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencia o correlaciones inesperadas

4.2. Reunión de Apertura

Se realizó la apertura de la auditoría al proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés el 09 de abril de 2024 a través de reunión virtual (teams), en la cual se presentó el plan de auditoría a ejecutar. Estuvo presente la Coordinadora GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, Denis Adriana Monroy Rúgeles y el Coordinador GIT Notificaciones, Rafael Mauricio Calvo

4.3. Reunión de Cierre:

El 31 de mayo de 2024 a través de reunión virtual por medio de la herramienta teams, se realizó el cierre de auditoría al proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, en la cual se informaron y sustentaron los hallazgos evidenciados en el desarrollo de la auditoría, las conclusiones y las fortalezas del proceso.

4.4. Resumen de la validación del informe preliminar:

El 31 de mayo de 2024, mediante correo electrónico fue remitido al GIT de Notificaciones, GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental y el GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales el informe preliminar para su correspondiente revisión y comentarios. Las áreas remitieron las respuestas al informe preliminar el día 11 de junio de 2024.

La Oficina de Control Interno realizó la validación de esta información obteniendo como resultado de esta actividad, con respecto a los 22 hallazgos informados inicialmente en el informe preliminar, se mantienen los 22 hallazgos, no obstante, a algunos hallazgos se les redefinió su alcance o se excluyeron algunas situaciones inicialmente detectadas dentro del hallazgo, las respuestas frente a las observaciones realizadas por los auditados, se encuentran en el **Anexo No. 1 “Respuestas a Observaciones del Informe Preliminar”**, a continuación, se muestra el resultado de la validación de la OCI:



INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Resultado de la validación de la OCI		
Total, de Hallazgos del Informe Preliminar	Total, de Hallazgos Excluidos	Total, de Hallazgos del Informe Final
22	0	22

En relación con las observaciones y alerta temprana, se mantienen en razón a que éstas constituyen oportunidades para mejorar o para evitar algún futuro hallazgo o materialización de un riesgo, no requieren un plan de acción y es potestativo del proceso acogerlas o no.

5. 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.

Durante la ejecución de la auditoría se adelantaron trece (13) solicitudes de información, como se muestra a continuación:

No. Solicitud	Fecha	Tema
1	09/04/2024	Solicitud Información encuesta de satisfacción a los grupos de interés
2	09/04/2024	Solicitud Información encuesta de satisfacción a los grupos de interés
3	09/04/2024	Solicitud Información encuesta de satisfacción a los grupos de interés
4	16/04/2024	Solicitud Información encuesta de satisfacción a los grupos de interés
5	24/04/2024	Solicitud de información contrato 1248 de 2023
6	25/04/2024	Solicitud información OGIF
7	26/04/2024	Solicitud de información - Situaciones identificadas notificaciones de resoluciones y autos.
8	07/05/2024	Solicitud información notificaciones AVETM.
9	14/05/2024	Solicitud de información - situaciones identificada encuesta de satisfacción a los grupos de interés.



INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



No. Solicitud	Fecha	Tema
10	20/05/2024	Solicitud de información GIT Gestión Pensional resoluciones 3412 y 3413 de 2023.
11	20/05/2024	Solicitud de información a TI resoluciones 3412 y 3413 de 2023.
12	21/05/2024	Solicitud de información - Situaciones identificadas notificaciones de resoluciones y autos.
13	21/05/2024	Solicitud información a la DIVIC resolución 597 y 3135 de 2023.

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.

Nota:

Como resultado de la revisión de cada objetivo de auditoría se identificaron hallazgos y observaciones:

Los hallazgos están relacionados a incumplimientos de un criterio de auditoría (Ley, Manual, Procedimiento, Obligación Contractual, y/o similares).

Las observaciones son situaciones relevantes para las cuales consideramos necesario hacer seguimiento, definir acciones de mejora y fortalecer los mecanismos de control, pero no incumplen ningún criterio de auditoría.

Las alertas tempranas son situaciones que permiten tomar medidas para evitar o reducir el riesgo, pero no incumplen ningún criterio de auditoría.

Objetivo específico No.1 Verificar las notificaciones de los actos administrativos provenientes de resoluciones y autos emanados por el Ministerio y/o Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las notificaciones de los actos administrativos AVETM (autorización para la venta de equipos terminales móviles) emanados por la dirección de industria de comunicaciones del ministerio

Para el desarrollo de este objetivo, se solicitó al GIT de Notificaciones en reunión del 20 de marzo de 2024 la base de datos de las notificaciones de las resoluciones y los autos y resoluciones AVETM de la vigencia 2023.

De acuerdo con la información suministrada por el GIT de Notificaciones, se encuentra que para la vigencia 2023, se realizaron 4.020 notificaciones de





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



resoluciones y autos y 2.276 Notificaciones de Actos administrativos AVETM, como se muestra a continuación:

Tipo de notificación	Notificaciones - 2023
Resoluciones y autos	4.020
Resoluciones AVETM	2.276
Total, Notificaciones	6.296

Una vez recibida la información, la Oficina de Control Interno tomó una muestra de 40 resoluciones, 29 autos y 24 resoluciones AVETM, cuyos factores de escogencia fueron: tipo de citación, operador, clase de notificación, el área de donde provenían y si tenían o no recurso. Las resoluciones, autos y resoluciones AVETM son las siguientes:

Resoluciones:

No.	No. ACTO	TIPO DE ACTO	OPERADOR - USUARIO
1	236	Resolución	Mónica María Bozón González
2	597	Resolución	Mariano Diaz De Vivar
3	10	Resolución	Universidad Del Valle (Valle Del Cauca)
4	1091	Resolución	Municipio De Utica
5	4316	Resolución	Parroquia María Auxiliadora
6	4347	Resolución	Municipio De Honda
7	4345	Resolución	Guadalajara De Buga
8	4344	Resolución	Municipio De Girardot
9	264	Resolución	Departamento Del Huila
10	413	Resolución	Pedronel Rodríguez Aguilar
11	661	Resolución	Agrosolidaria Asociación De Prosumidores Agro Ecológicos Seccional Tibasosa Boya
12	913	Resolución	Investigaciones Y Cobranzas El Libertador
13	959	Resolución	Eliberto Cicery Hurtado
14	960	Resolución	Marleny Jiménez Cadena
15	1001	Resolución	José Rodolfo Herrera Lozano
16	1358	Resolución	Milton Ricardo Villar Motatto
17	1725	Resolución	María Yineth Cifuentes Giraldo
18	1813	Resolución	Luis Antonio Morales
19	2510	Resolución	Judith García García
20	2950	Resolución	Amanda Jaimes Mendoza



**TIC****INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**

No.	No. ACTO	TIPO DE ACTO	OPERADOR - USUARIO
21	614	Resolución	Jairo Enrique Ordoñez Aragón
22	1078	Resolución	Bertha Catalina González Sánchez
23	1530	Resolución	Juan Bernardo García Fontalvo
24	1643	Resolución	Grupo De Energía De Bogotá GEB S.A.
25	2135	Resolución	Jheimy Carolina Sepúlveda Barajas
26	2734	Resolución	Universidad De Antioquia
27	3086	Resolución	EDATEL
28	3087	Resolución	EDATEL
29	3135	Resolución	Edgar Mauricio Herrera Orjuela
30	3178	Resolución	Municipio De Valledupar
31	805	Resolución	Piedad Consuelo Franco Ríos
32	806	Resolución	Angelica María Navarro Lenis
33	1974	Resolución	Fabian Humberto Arboleda Villamil
34	932	Resolución	Kokoricolor Limitada
35	935	Resolución	Junta De Acción Comunal Sevilla
36	1310	Resolución	Nelson Jair Romaña Pacheco
37	1483	Resolución	Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Honda
38	3413	Resolución	Municipio De Olaya Herrera-Nariño
39	948	Resolución	Jorge Alberto Díaz Gómez
40	1000	Resolución	Jorge Alberto Díaz Gómez

Autos:

No.	No. ACTO	TIPO DE ACTO	OPERADOR - USUARIO
1	32	Auto	Carlos Hernán Zenteno De Los Santos
2	59	Auto	Christopher Michael Boyle
3	71	Auto	José Miguel De Paz Contreras
4	99	Auto	Albert Augusto González Vasco
5	115	Auto	Blanca Estela Sanabria De Rodríguez
6	143	Auto	Nancy Paola Cabeza Vega
7	161	Auto	Ricardo Amaya Gaona
8	476	Auto	Oscar Hernán Rojas Barreto
9	508	Auto	Germán Díaz Pardo
10	516	Auto	Jaime Saboya Infante
11	563	Auto	Pablo Andrés Lozano Villegas



**TIC****INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**

No.	No. ACTO	TIPO DE ACTO	OPERADOR - USUARIO
12	581	Auto	Forero Amaya Alirio
13	599	Auto	Jimena Ramírez Tobón
14	18	Auto	Henry Erik Morris Rivera
15	82	Auto	Rubiano Varela Arnold
16	116	Auto	Aileth Emilsen Ruiz Medina
17	247	Auto	Yesid Alexis Camacho Salinas
18	290	Auto	María Fernanda Bernal Restrepo
19	307	Auto	Sencinet Latam Colombia S.A.
20	368	Auto	Silva Galeano Juan Marcos
21	385	Auto	Jesús Uriel González Fontecha
22	218	Auto	Municipio De Santiago
23	226	Auto	José Orlando López Cruz
24	257	Auto	Martha Gloria Arboleda Lozano
25	293	Auto	Eduardo Abuchaibe López
26	316	Auto	Miguel Poso Queman
27	378	Auto	Wilson Romero Avella
28	12	Auto	Erik Morris Producciones S.A.S
29	69	Auto	Javier Cortázar Mora

Resoluciones AVETM:

No.	No. ACTO	TIPO DE ACTO	OPERADOR - USUARIO
1	22	AVETM	Edilia María Vélez Bedoya
2	277	AVETM	Albert Botello Ruiz
3	305	AVETM	Angie Katherine Huertas Diaz
4	306	AVETM	Fabio Alexander Grijalba Grijalba
5	2008	AVETM	Avendaño Delgado Cristian Alexander
6	2204	AVETM	González De Valencia Myriam
7	53	AVETM	Johan Francisco Gaviria Barrios
8	56	AVETM	Jorge Alberto Rincón Bedoya
9	57	AVETM	Angie Tatiana López Quiroga
10	58	AVETM	Jairo Humberto Cárdenas Bonilla
11	59	AVETM	Alvarado Romero José Gilberto
12	60	AVETM	Edwin Alexander Guevara Rincón
13	61	AVETM	Dora Jimena Torres Paramo
14	62	AVETM	Augusto Cesar García Bossa





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



No.	No. ACTO	TIPO DE ACTO	OPERADOR - USUARIO
15	63	AVETM	Erick Fernando García Gómez
16	64	AVETM	Carlos Javier Giraldo Zambrano
17	65	AVETM	Celsy Del Socorro Peñata Sierra
18	66	AVETM	Sarmiento Benítez Manuel Alexander
19	67	AVETM	Hernando Rodríguez Gutiérrez
20	68	AVETM	William Steven Alvarado Vásquez
21	69	AVETM	Miguel Ángel Rojas Giraldo
22	70	AVETM	Medina Bohórquez Luis Alfonso
23	71	AVETM	Ronith Gómez Trujillo
24	72	AVETM	Alejandra Echeverry Narváez

De la muestra tomada de validó que la notificación se hubiera realizado conforme al procedimiento de notificaciones de Resoluciones y Autos y resoluciones AVETM y las normas del CPACA, evidenciándose lo siguiente:

Hallazgo 1.1 Inexistencia del Formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos del procedimiento de Notificaciones de actos administrativos de resoluciones y autos AGI-TIC-PR-002 en el sistema SIMIG

Durante la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se observó que en el procedimiento de Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos AGI-TIC-PR-002, el formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos no existe en el sistema SIMIG para la notificación presencial y electrónica; esta situación incumple las actividades 14 y 15, donde definen como registro el “formato de notificación y resuelve de los actos administrativos”.

Para las notificaciones electrónicas de las siguientes resoluciones y autos, se encontró que no tienen el formato indicado en el procedimiento como registro:

Notificación electrónica – Actividad 14		
Acto Administrativo	No.	Operador - Usuario
Resolución	960-2023	Marleny Jiménez Cadena
Autos	476-2023	Oscar Hernán Rojas Barreto
Autos	581-2023	Forero Amaya Alirio

El GIT de Notificaciones, frente a lo evidenciado, señala que, desde el año 2022, se gestionan historias de usuario de las que destacan diligenciarse un formulario de aceptación de notificación electrónica. En noviembre de 2023 se realizó una prueba con la versión preliminar del cuestionario para aceptarlo, se espera la gestión de





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



analítica para producir esta mejora. Según lo anterior, se acepta la debilidad evidenciada por el equipo auditor.

Para las notificaciones personales de las siguientes resoluciones y autos, se encontró que no se efectuaron en el formato indicado en el procedimiento:

Notificación Presencial – Actividad 15			
Acto Administrativo	No.	Operador - Usuario	Formato utilizado
Resolución	614-2023	Jairo Enrique Ordoñez Arango	Memorando -GDO-TIC-FM-012
Resolución	3087-2023	EDATEL	Comunicación Oficial -GDO-TIC-FM-025
Resolución	1643-2023	Grupo de Energía de Bogotá GEB S.A. E.S.P	Memorando -GDO-TIC-FM-012
Resolución	1530-2023	Juan Bernardo García Fontalvo	Memorando -GDO-TIC-FM-012
Resolución	3086-2023	EDATEL	Comunicación Oficial -GDO-TIC-FM-025
Resolución	3135-2023	Edgar Mauricio Herrera Orjuela	Comunicación Oficial -GDO-TIC-FM-025
Auto	290-2023	María Fernanda Bernal Restrepo	Memorando -GDO-TIC-FM-012
Auto	368-2023	Silva Galeano Juan Marcos	Memorando -GDO-TIC-FM-012
Auto	116-2023	Aileth Emilsen Ruiz Medina	Memorando -GDO-TIC-FM-012

El GIT de Notificaciones frente a lo evidenciado señala que, de acuerdo con la observación, se iniciará la actualización de los formatos correspondientes para subsanar esta debilidad.

Causa: Desconocimiento de los formatos establecidos en el procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Notificaciones implementar el formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos contemplado en el procedimiento AGI-TIC-PR-002.



TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Hallazgo 1.2 Incumplimiento del término para la notificación personal de la Resolución 3087 de 2023 establecido en el procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002

Al realizar la validación de los 40 expedientes de resoluciones objeto de muestra, se evidenció que la notificación personal de la Resolución 3087 de 2023 se realizó pasados los cinco (5) días hábiles posteriores al recibo de la citación, situación que incumple la actividad 4 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos que señala: “ Observaciones: El usuario debe notificarse en los cinco (5) días hábiles posterior al recibo de la citación de manera personal y/o por correo electrónico conforme a lo estipulado en el CPACA”.

Verificada la Resolución 3087 de 2023, se encontró que la citación física se entregó el 31 de agosto de 2023 y la notificación personal se realizó hasta el 18 de septiembre de 2023, es decir 13 días hábiles después, como se muestra a saber:

Soporte de entrega- citación física:



Entregando lo mejor de los colombianos



Certificación de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. S.N. 809 982 571-0 CENTRO CERTIFICADO NACIONAL Centro Operativo: UAC-CENTRO Fecha de Emisión: 23/08/2023 13:01:22 Referencia: 230808102 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Nombre Razon Social: EGATEL Dirección: CRA 48 20-48 Ciudad: MEDELLÍN, ANTIOQUIA Peso: 150g Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$1.400 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$1.400 COP	 RA439822842CO Código Postal: 11171182 Dpto: BOGOTÁ D.C. Código Operativo: 11171776 Código Postal: 5035000 Dpto: ANTIOQUIA 31 AGO 2023 95590138	Eligo DOCUMENTAL 1911 830 112921 2023 AGO 31 RECIBIDO	UAC-CENTRO 1111 CENTROA 776
--	---	--	--	--------------------------------

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.





TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Notificación personal:



REPÚBLICA DE COLOMBIA.
Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Bogotá D.C. 18/09/2023 10:23:10

Conforme al artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, el funcionario del Grupo Interno de Notificaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, notificó personalmente:

El acto administrativo Resolución número 03087 del 24/08/2023 a JAIRO ANDRES FERNANDEZ TORRES con tipo de identificación Cédula de Ciudadanía número 1019095109 con dirección CARRERA 48 20 45 en MEDELLÍN, ANTOQUIA, y número telefónico 3209476651 .

Proceden recursos de la vía gubernativa:

Adjunto al presente encontrará copia íntegra del acto administrativo, y se informa que contra el mismo procede el recurso:

Recurso	Autoridad	Oportunidad
Reposición	Ante quien expide el acto administrativo para que la aclare, modifique, adicione o revoque	La oportunidad para presentar el recurso de Reposición, será por escrito en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

El notificado manifiesta que **NO** renuncia a los términos descritos y explicados en la presente notificación

Notifica,

Kitty del Carmen Julio Avila

Notificado,

JAIRO ANDRES FERNANDEZ TORRES

El GIT de notificaciones, frente a lo evidenciado señala que al analizar la observación de la OCI para el acto administrativo 03087 de 2023, se reitera que el término de 5 días únicamente se refiere al periodo entre la expedición del acto administrativo y el envío de la citación, tal y como lo establece el primer inciso del artículo 68 del CPACA. Para este caso la citación se envió el día 25/08/2023 y fue recibida el día 31/08/2023, estando dentro del término. Por otra parte, para iniciar el computo de los 5 días de que habla la actividad 4 del procedimiento AGI-TIC-PR-002, es necesario conocer la constancia de entrega o devolución del operador 4-72, que para este caso lo digitalizan el día 5 de septiembre de 2023 y el GIT de Notificaciones lo evidencia el día que el operador acude a notificarse personalmente. No obstante, este hallazgo no hace referencia al término establecido en el artículo 68 del CPACA. Por otra parte no es de recibo que se indique que el GIT de notificaciones solo evidencia la constancia de entrega o devolución del operador 4-72 hasta cuando el operador acude a notificarse personalmente ya que en el procedimiento de notificaciones, la actividad 5 indica que "El Colaborador de notificaciones realizará el seguimiento y verificación de que se haya surtido la citación (validando que el Operador Postal reporte prueba de entrega)" para luego en la actividad No. 15 realizar la notificación personal.

Causa: confusión entre lo indicado en la norma (art.68 CPACA), frente a lo señalado en el procedimiento AGI-TIC-PR-002 (actividad 4).





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Recomendación: Se sugiere al GIT de Notificaciones implementar controles para que se aplique la actividad 4 del procedimiento AGI-TIC-PR-002.

Hallazgo 1.3 Debilidad en la notificación por publicación en página web de la resolución No.948 de 2023 en cuanto a que va dirigida a otro destinatario

Al realizar la validación de los 40 resoluciones objeto de muestra, se evidenció debilidad en la notificación por publicación en página web de la resolución 948 de 2023, en cuanto a que va dirigida a otro destinatario, situación que incumple el artículo 3, numeral 9 de la Ley 1437 de 2011, que señala: “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y **a los interesados**, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley...” e incumple el artículo 69 de la ley 1437 de 2011, que indica: “Cuando se desconozca la información sobre **el destinatario**, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”.

Verificada la notificación por publicación en página web de la resolución 948 de 2023, se encontró que el aviso publicado va dirigido a Juan Carlos Hernández Mendoza persona que no es el representante legal de la sociedad INVERSIONES GALEC LIMITADA, como se muestra a saber:



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Resolución N° 00948 del 14/03/2023 "PRORROGA DE LICENCIA"

Para notificar mediante publicación web al usuario **JUAN CARLOS HERNANDEZ MENDOZA** en los términos del Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se fija el presente **AVISO** por el término de cinco (5) días contados a partir del **27/06/2023** la cartelera destinada para ello, la cual se encuentra en la Oficina del Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ubicado en el primer piso del Edificio Murillo Toro, cumpliendo con el requisito de publicación del mismo en un lugar de acceso al público.

Se deja constancia que el acto administrativo Resolución N° 00948 del 14/03/2023 no pudo ser notificado en la dirección de correo físico ni electrónico que reposa en el RUES ni en el expediente, por ello conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, se procede a publicar en WEB y en la Cartelera destinada para ello en las instalaciones de la entidad.





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Sin embargo, verificado los soportes de la resolución, se encontró que la representante legal de la sociedad es la señora Lida Maritza Suárez Rodríguez, persona a quien no se le notificó el acto administrativo, como se muestra a saber:

RE: Notificación electrónica

Luis Felipe Puerto Garcia <lpuerto@mintic.gov.co>

Jue 04/05/2023 11:01

Para: Carolina Rojas Cujia <crojas@mintic.gov.co>

CC: Wilson Freddy Bernal Uribe <wbernal@mintic.gov.co>; Luis Carlos Pico Ripoll <lpico@mintic.gov.co>; Elkin Jose Romero Hernandez <eromero@mintic.gov.co>; Nancy Lorena Piñeros Morales <npineros@mintic.gov.co>; Luis Enrique Afanador Montañez <lafanador@mintic.gov.co>

Cordial saludo Carolina,

De acuerdo a lo solicitado, informamos lo siguiente:

En relación a la notificación de la Resolución 0948 del 14/03/2023 expedida a favor de la sociedad INVERSIONES GALEC LIMITADA, y una vez revisados los sistemas de información se evidenció que el doctor JORGE ALBERTO DIAZ GOMEZ aparece como apoderado de la sociedad, no obstante, y de acuerdo a lo manifestado por el señor DIEGO RAMIREZ, la sociedad CARACOL S.A. ya no es apoderada de dicha concesión, por tal razón solicitamos que dicho acto administrativo sea notificado al representante legal de la sociedad, la señora LIDA MARITZA SUAREZ RODRIGUEZ, a la dirección postal: Calle 135 N 7 – 41, Torre 4 B Apto 202, Bogotá D.C., correo electrónico: lidasuarez7222@hotmail.com, información que se encuentra registrada en PLUS Web Contactos.

El GIT de Notificaciones frente a la situación identificada indicó que al revisar la información se acepta que existió un error en la configuración del documento de publicación, toda vez que existe una solicitud del área formalizando cambio de operador y/o usuario para la notificación y este no se atendió debidamente.

Causa: Error en la configuración del documento de publicación, toda vez que existe una solicitud del área formalizando cambio de operador y/o usuario para la notificación y este no se atendió debidamente.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Notificaciones implementar controles para que atienda las solicitudes de las áreas oportunamente en cuanto al cambio del operador y/o usuario previo a la realización de la notificación por publicación en página web.

Hallazgo 1.4 Falta de actualización del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, en cuanto a la incorporación de algunas actividades

Al realizar la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se evidenció que Falta de actualización del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, en cuanto a la incorporación de la actividad relacionada con “Notificación por Publicación Web” y la actividad relacionada con los “Relanzamientos”, situación que incumple el manual norma fundamental numeral 6.9.2.3 numeral 5. que señala: “Descripción de actividades





TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



No.: número consecutivo de las actividades que se describen para desarrollar el procedimiento. Actividad: descripción de la tarea que se pretende desarrollar en cada consecutivo el cual debe iniciar con verbo infinitivo. Símbolo: representación gráfica que depende de la descripción y objeto de cada una de las actividades del procedimiento.” y falta de unificación del término de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición, situación que incumple el manual norma fundamental numeral 6.7.1. que señala: Aspectos de Redacción. La redacción del texto debe ser clara, concisa y precisa. Y se incumple el numeral 9 artículo 20 Grupo Interno de Trabajo Notificaciones de la Resolución 3066 de 2022, que señala: “Mantener actualizado el Sistema de Gestión en cuanto a métodos, controles, **procedimientos**, manuales, guías, evidencias, registros digitales, indicadores, para las etapas de planificación, ejecución, medición, control, mitigación de riesgos y mejoramiento de los procesos a su cargo.

Notificación por Publicación Web:

Al verificar las resoluciones y los autos se evidenció que la actividad 10 del procedimiento hace referencia a la citación por publicación web, este tipo de citación de acuerdo con lo señalado por el GIT de Notificaciones es cuando se desconoce la información sobre el destinatario y la citación se publica en la página web (artículo 68 CPACA), como se muestra a saber:

The image shows a search interface on the left and a sample of a public notification document on the right. The search interface is titled 'COMUNICACIONES' and 'Actos administrativos publicados'. It includes fields for 'Número de Identificación', 'Número del Acto Administrativo' (with '00055' entered and a green checkmark), 'Fecha de la Publicación Inicial', and 'Fecha de la Publicación Final'. A blue 'Buscar' button is at the bottom. The sample document is titled 'CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL, PAGINA WEB Y EN LUGAR DE ACCESO AL PUBLICO' and is issued by the 'REPUBLICA DE COLOMBIA, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'. It references 'CITA A: "M A MACRO SAS" Cedula de Ciudadanía y/o NIT No. 900363970-1' and sets a deadline of 'Se fija el 1 de marzo de 2024' for the notification process.

Sin embargo, no se evidencia en el procedimiento una actividad relacionada con la “Notificación por Publicación Web: Esta, procede a realizarse cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”.(artículo 69 CPACA).

Relanzamientos:

Se evidenció que el procedimiento no contempla lo relanzamientos como una actividad, sin embargo, esta función se implementa en el desarrollo de las actividades de las notificaciones de los actos administrativos, como se muestra a saber:

<input type="checkbox"/>	+	***	♥		Constancia Ejecutoria Acto administrativo número 00218 de 2023.pdf				604 KB	2024-01-30 (v. 3)	2024-01-30	2024-01-30 07:56:56
<input type="checkbox"/>	+	***	♥		Notificación Correo Electronico_242003801.pdf	242003801	KETTY DEL CARMEN JULIO AVILA	HERNEY LUNA PEJENDINO	117 KB	2024-01-22 (v. 1)	2024-01-22	2024-01-22 12:20:14
<input type="checkbox"/>	+	***	♥		Solicitud de relanzamiento auto 218-2023 (1).pdf				1.4 MB	2024-01-22 (v. 1)	2024-01-22	2024-01-22 12:18:47
<input type="checkbox"/>	+	***	♥		Solicitud notificación electrónica auto 218-2023.pdf				1.1 MB	2024-04-30 (v. 1)	2024-04-30	2024-04-30 11:48:30
<input type="checkbox"/>	+	***	♥		Soporte envío citación a notificacionjudicial@santiago-putumayo.gov.co_242002322.pdf	242002322	Escobar Valenzuela Erica Yulieith	HERNEY LUNA PEJENDINO	19 KB	2024-01-16 (v. 1)	2024-01-16	2024-01-16 09:43:02

El GIT de notificaciones, frente a lo evidenciado señala que acepta la observación y se considera idóneo incorporar estas actividades al procedimiento de notificaciones.

Causa: Inadecuada estructuración del procedimiento, frente a las actividades que implica la Notificación por Publicación Web y los relanzamientos.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Notificaciones incorporar las actividades relacionadas con la Notificación por Publicación Web y los relanzamientos.

Hallazgo 1.5 Falta de unificación de las actividades 18 y 21 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos respecto del término de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición

Al realizar la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se evidenció que falta la unificación del término de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición de las actividades 18 y 21 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, situación que incumple el manual norma fundamental numeral 6.7.1. que señala: Aspectos de Redacción. La redacción del texto debe ser clara, concisa y precisa. Y se incumple el numeral 9 artículo 20 Grupo Interno de Trabajo Notificaciones de la





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



Resolución 3066 de 2022, que señala: “Mantener actualizado el Sistema de Gestión en cuanto a métodos, controles, **procedimientos**, manuales, guías, evidencias, registros digitales, indicadores, para las etapas de planificación, ejecución, medición, control, mitigación de riesgos y mejoramiento de los procesos a su cargo. Se evidenció disparidad de los términos mediante los cuales el GIT de Notificaciones debe esperar a que se interponga recurso de reposición de un acto administrativo ya que la actividad 18 del procedimiento señala 11 días hábiles y la actividad 21 indica 10 días hábiles, como se muestra a saber:



El GIT de notificaciones, frente a lo evidenciado señala que acepta la observación, toda vez que el término para interponer recursos es de 10 días hábiles, se considera idóneo ajustar el procedimiento para generar paridad en los términos definidos por la ley.

Causa: Inadecuada estructuración del procedimiento, frente dos actividades que tienen diferente término respecto al tiempo de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición

Recomendación: Se sugiere al GIT de Notificaciones unificar las actividades 18 y 21 en el procedimiento de notificaciones AGI-TIC-PR-002, relacionadas con el término de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición

Hallazgo 1.6 Demora del Grupo Interno de notificaciones y del operador postal en la ejecución del procedimiento de Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos con código AGI-TIC-PR-002

Durante la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se observó que, en 5 resoluciones y 5 autos (ver cuadro), el procedimiento de notificación se demoró hasta seis meses. Al analizar los expedientes, se detectaron demoras tanto por parte del operador postal 4-72 en la entrega de las citaciones y/o notificaciones y como por parte del Grupo Interno de notificaciones en la ejecución de algunas





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



etapas del procedimiento. Este retraso evidencia un incumplimiento del numeral 10 del artículo 9 de la Ley 1437 de 2011 que prohíbe a las autoridades: 10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.

Al verificar las resoluciones y autos, se evidencio que las siguientes presentaron demoras en la ejecución del procedimiento de notificaciones:

Tipo	No.	Fecha de expedición	Constancia de firmeza	Total tiempo el Procedimiento de Notificación	Situaciones identificadas
Resolución	4344-2023	17/11/2023	01/04/2024	4,5 meses	Municipio de Girardot: Demoras 472: Entrega de la citación (21/11/2023 al 11/01/2024 (55 días). Demora del GIT de Notificaciones: La notificación por aviso se generó hasta el 12/02/2024 (32 días después de la entrega de la citación).
Resolución	935-2023	14/03/2023	11/09/2023	6 meses	JUNTA DE ACCION COMUNAL Sevilla - Antioquia Demoras 472: Citación devuelta (14/03/2023-16/05/2023 (63 días). Notificación por aviso devuelta (9/06/2023-16/07/2023 (37 días) Demora del GIT de Notificaciones: Citación electrónica se generó el 02/06/2023 (15 días) Notificación por aviso página web 17/08/2023 (32 días)
Autos	161-2023	29/06/2023	31/10/2023	4 meses	Ricardo Amaya Gaona - Cachipay - C/marca (4 meses) Demoras 472: Entrega citación (29/06/2023 - 11/09/2023 (74 días). Entrega notificación (27/07/2023-30/10/2023) (95 días).
Autos	257-2023	23/08/2023	19/12/2023	4 meses	Martha Gloria Arboleda Lozano - Jericó - Antioquia (4 meses) Demoras 472: Entrega citación (23/08/2023-17/10/2023) (55 días) Notificación por aviso (26/10/2023-26-11-2023) (31 días)





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



Tipo	No.	Fecha de expedición	Constancia de firmeza	Total tiempo el Procedimiento de Notificación	Situaciones identificadas
Resolución	661-2023	16/02/2023	28/04/2023	3,9 meses	AGROSOLIDARIA ASOCIACION DE PROSUMIDORES AGROECOLOGICOS SECCIONAL TIBASOSA Demora del GIT de Notificaciones Certificado de 4-72 en la que indica que no fue posible realizar entrega física (20/02/2023) y envío de citación por correo electrónico (20/04/2023), transcurrieron 41 días hábiles.
Resolución	1001-2023	16/03/2023	17/05/2023	2 meses	JOSE RODOLFO HERRERA LOZANO Demora del GIT de Notificaciones Certificado de 4-72 en la que indica que no fue posible realizar entrega física (22/03/2023) y envío de citación por correo electrónico (25/04/2023), transcurrieron 23 días hábiles.
Resolución	1310-2023	04/04/2023	10/08/2023	4 meses	ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DEL ARTE LA CULTURA Y LA CONVIVENCIA Demora de 4-72 Expedición de la carta de citación a notificarse por medio físico (04/04/2023) y certificado en el que 4-72 indica que no fue posible realizar la entrega por medio físico (13/05/2023), transcurrieron 26 días hábiles. Demora del GIT de Notificaciones Certificado en el que 4-72 indica que no fue posible realizar la entrega por medio físico (13/05/2023) y envío de citación a notificarse por medio de correo electrónico (06/06/2023), transcurrieron 16 días hábiles. Certimail de 4-72 en estado "notificación de entrega al servidor exitosa" (06/06/2023) y soporte de publicación en página web (01/08/2023), transcurrieron 41 días hábiles.
Auto	226-2023	15/08/2023	23/02/2024	6 meses	JOSE ORLANDO LOPEZ CRUZ Demora de 4-72





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



Tipo	No.	Fecha de expedición	Constancia de firmeza	Total tiempo el Procedimiento de Notificación	Situaciones identificadas
					Expedición de la carta de citación a notificarse por medio físico (15/08/2023) y certificado en el que 4-72 indica que no fue posible realizar la entrega por medio físico (26/09/2023), transcurrieron 30 días hábiles. Demora del GIT de Notificaciones Envío de carta de citación a notificarse por medio de correo electrónico (06/10/2023) y soporte de publicación en página web (15/02/2024), transcurrieron 88 días hábiles.
Auto	293-2023	04/09/2023	28/02/2024	5,9 meses	EDUARDO ABUCHAIBE LOPEZ Demora de 4-72 Expedición de la carta de citación a notificarse por medio físico (04/09/2023) y certificado en el que 4-72 indica que no fue posible realizar la entrega por medio físico (27/12/2023), transcurrieron 78 días hábiles. Demora del GIT de Notificaciones Envío de citación a notificarse por medio de correo electrónico (29/12/2023) y soporte de publicación en página web (20/02/2024), transcurrieron 36 días hábiles.
Auto	378-2023	02/10/2023	09/02/2024	4 meses	WILSON ROMERO AVELLA - Asociación Chaparrera Televisión Demora del GIT de Notificaciones Envío de citación a notificarse por medio de correo electrónico (01/11/2023) y soporte de publicación en página web (01/02/2024), transcurrieron 61 días hábiles.

El GIT de notificaciones, frente a lo evidenciado señala que, se ha requerido frecuente a la supervisión del contrato del operador Postal 4-72, con el fin de obtener con mayor agilidad las constancias de entrega o devolución, a modo de ejemplo se adjunta correos de solicitud.

Una vez socializada la situación, mediante correo electrónico del 23 de mayo, El GIT de Notificaciones se ratifica en su explicación dada inicialmente, atendiendo





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



que estas demoras no dependen de las actividades legalmente establecidas para este GIT, sino que es una actividad de un tercero de la cual no contamos con el control para ser exigible con un tiempo menor. Por lo anterior en caso de que el equipo auditor, considere que persiste esta observación, solicitamos que esté en cabeza la observación del área que supervise el contrato con este tercero para mejorar los tiempos.

Por otro lado, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, explica el proceso de envío de cada documento de acuerdo con propuesta comercial de Servicios Postales Nacionales 472; sin embargo, esto no desvirtúa la situación observada en relación con las demoras en el proceso de entrega que finalmente afectan los tiempos de notificación.

Causa: Falta de acción adecuada por parte del supervisor del contrato del operador postal 4-72 frente a las demoras en la entrega de las citaciones y/o notificaciones, junto con las debilidades en la eficiencia para realizar las etapas del procedimiento de notificación, afectan los tiempos de notificación.

Recomendación: Se sugiere al supervisor del contrato del operador postal 4-72 tomar medidas para abordar y mitigar las demoras en la entrega de las citaciones y/o notificaciones. Por otro lado, se recomienda al GIT de notificaciones analizar que situaciones han generado retrasos durante la ejecución de cada etapa del procedimiento.

Hallazgo 1.7 Falta de comunicación del GIT de Notificaciones, a la dependencia que profiere el acto administrativo sobre la constancia de ejecutoria de algunas resoluciones y autos

Al realizar la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se evidenció que para 10 resoluciones y 4 autos (ver cuadro), el GIT de Notificaciones no le comunicó mediante correo electrónico a la dependencia que profiere el acto administrativo sobre la constancia de ejecutoria, situación que incumple la actividad 22 del procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002, que señala: Observaciones : “Validar y firmar Constancia Ejecutoria mediante el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo. **Se informará mediante correo electrónico del Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones, a la dependencia que profiere el acto administrativo**”. (negrilla fuera de texto).

Verificadas las resoluciones y autos, se encontró que las siguientes no cuentan con la comunicación mediante correo electrónico del GIT de Notificaciones a la dependencia que profiere el acto administrativo, sobre la constancia de ejecutoria:





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Acto Administrativo	No.	Dependencia que profiere el acto administrativo
Resolución	4345-2023	Subdirección para la Gestión del Talento Humano
Resolución	1483-2023	Subdirección para la Gestión del Talento Humano
Resolución	1358-2023	Subdirección para la Gestión del Talento Humano
Resolución	913-2023	Viceministerio de Conectividad
Resolución	1000-2023	Viceministerio de Conectividad
Resolución	1813-2023	Viceministerio de Conectividad
Resolución	413-2023	Viceministerio de Conectividad
Resolución	960-2023	Viceministerio de Conectividad
Resolución	1725-2023	Viceministerio de Conectividad
Resolución	1974-2023	Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
Auto	290-2023	Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
Auto	32-2023	Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
Auto	257-2023	Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
Auto	316-2023	Dirección de Vigilancia, Inspección y Control

El GIT de notificaciones, frente a lo evidenciado señala que, respecto de las evidencias para resoluciones faltantes, el proceso de notificación con su respectiva ejecutoria se compartió a los usuarios *"Ipuerto y lafanador, ebello, entre otros"* personal que ya no hacen parte de la entidad y por el cual no se pudo tener copia de los correos automáticos que llegaron a sus bandejas. Finalmente reiteramos que este proceso es automatizado y configurado para que una vez se comparta emita un correo para que el usuario final lo revise y será este usuario que dispondrá de la destinación de este, sin embargo, no se aportaron los correos electrónicos solicitados por el equipo auditor, en donde se evidencie el cumplimiento de la actividad del procedimiento.

Causa: Desconocimiento de la actividad 22 del procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Notificaciones implementar capacitaciones para el personal, sobre las actividades que integran el procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002, en especial la actividad No. 22.

Observación No. 1: La base de datos del seguimiento a las Notificaciones no se encuentra totalmente diligenciada, presenta en las fechas de las citaciones físicas, en las fechas de las citaciones electrónicas, en las fechas de las notificaciones por





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



página web, espacios en blanco, por lo que se sugiere incorporar los datos que están pendientes de ingresar en la base, con la finalidad de que se evidencie un seguimiento a las notificaciones de forma concreta y segura.

Observación No.2: Se evidenció que el GIT de Notificaciones se encuentra implementando un formulario para que el operador/usuario realice la aceptación de la notificación electrónica, desde la vigencia 2022, por lo que sugiere gestionar con TI esta mejora la cual contribuye de forma significativa en la gestión de las notificaciones.

Alerta Temprana:

Se evidenció al revisar las resoluciones 3412 y resolución 3413 de 2023, que son iguales, ambas se firmaron el 15 de septiembre de 2024 y tienen el mismo asunto “Por la cual se liquidan oficialmente obligaciones correspondientes a cuotas partes pensionales a cargo del MUNICIPIO DE MARÍA LA BAJA (BOLÍVAR)”. Para las dos resoluciones se surtió el proceso de notificación, en donde después de expedidas, se anuló la resolución 3413 de 2023 y la resolución 3412 continua vigente.

Por lo anteriormente expuesto se llama la atención al GIT de Notificaciones para que realice seguimiento a los actos administrativos que envían las áreas para notificar y así evitar que se vuelva a presentar la situación señalada anteriormente y materializar la actividad No. 3 del procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002, que señala :” 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.”

Objetivo específico No. 2 Verificar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del Ministerio respecto de los bienes y servicios ofrecidos conforme con los lineamientos contemplados por la Entidad y la contratación relacionada.

Para el desarrollo de este objetivo se verificaron las disposiciones de la Entidad para la realización de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés y se realizó la revisión del contrato 1248 del 08 de noviembre de 2023 suscrito en el Fondo Único de Tecnologías de la información y YANHAAS S.A. - ALIANZA YANHAAS S.A.

Encuesta de Satisfacción a los Grupos De Interés de Mintic

Las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés es una herramienta fundamental en la implementación exitosa de la Política de Servicio al Ciudadano.





TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Estas encuestas permiten mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos, ya que proporcionan a las entidades públicas información valiosa sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que reciben; además, ayudan a identificar áreas de mejora, reorientar estrategias y ajustar los procesos para garantizar un servicio de calidad.

Por lo tanto, la medición a través de encuestas de satisfacción y la documentación de los resultados son aspectos fundamentales para evaluar el desempeño institucional y mejorar la gestión en el sector público.

En la fase inicial de la planificación de la auditoría, se identificaron algunos documentos institucionales que proporcionan directrices sobre la encuesta de satisfacción, entre ellos se incluyen la Carta Descriptiva del Proceso AGI-TIC-CD-001, el Manual del MIG MIG-TIC-MC-001 y el Manual de Autoevaluación Institucional MIG-TIC-MA-013, También se revisaron los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.

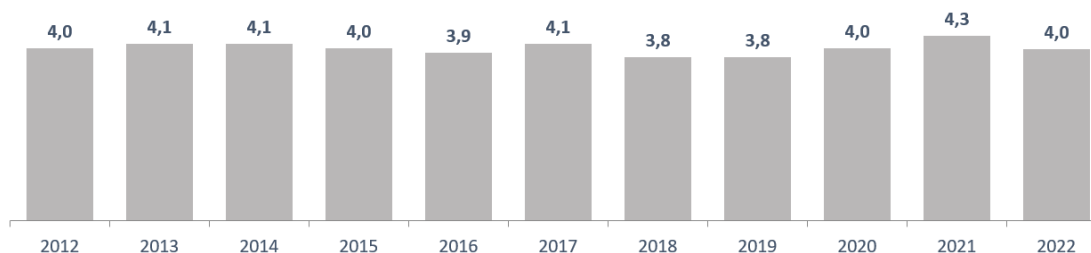
Para verificar este objetivo, se examinaron los documentos de soporte y las explicaciones proporcionadas por el proceso auditado sobre la realización de las encuestas de satisfacción. Esto incluyó el diseño, su aplicación, el análisis realizado a los resultados y la implementación de acciones basadas en estas mediciones realizadas entre los años 2020 al 2023, en relación con los servicios ofrecidos por la entidad.

El comparativo de la satisfacción de los servicios brindados vigencia 2012-2022, es el siguiente:



Satisfacción con los servicios brindados por el MinTIC

Comparativo 2012- 2022
Total Servicios





TIC

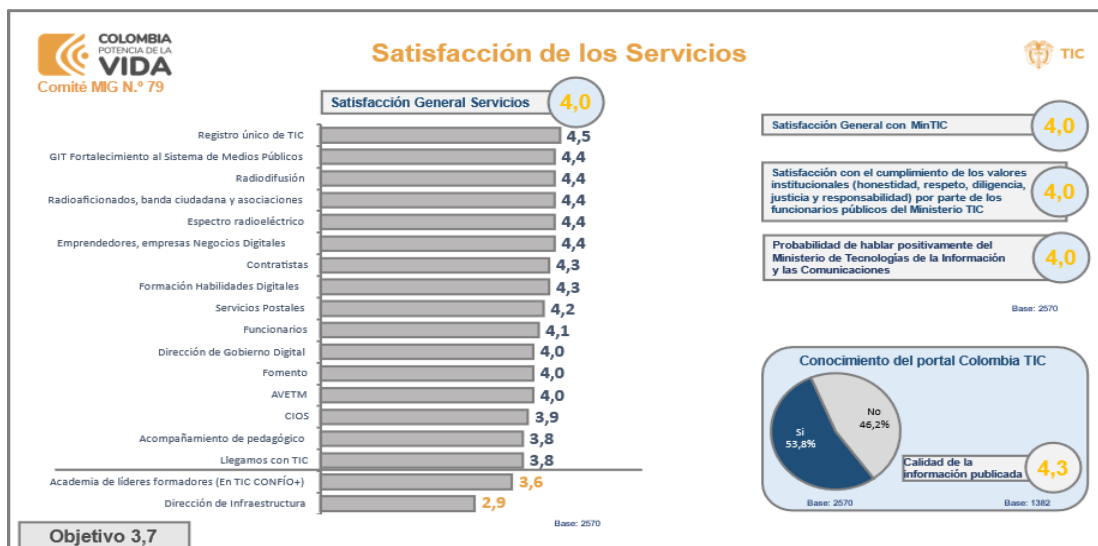
INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



La última encuesta que realizó la Entidad es de la vigencia 2022 cuya ficha técnica, es la siguiente:

Ficha Técnica- Alcance Metodológico	
Empresa encuestadora	⇒ YanHaas S.A.
Entidad Contratante	⇒ Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Universo	⇒ 96.789 Personas naturales y jurídicas, usuarias y/o beneficiarias de 19° bienes y servicios ofrecidos por el MINTIC durante la vigencia 2022.
Marco de Muestreo	⇒ Conformado a partir de la base de datos con registros de bienes y/o servicios ofrecidos por el MINTIC y usuarios y/o beneficiarios según dependencias encargadas de la prestación de cada uno de estos durante la vigencia 2022.
Unidades	⇒ Las unidades estadísticas (observación, análisis y muestreo) son las personas naturales y jurídicas usuarias y/o beneficiarias de los bienes y servicios ofrecidos por MINTIC durante la vigencia 2022.
Diseño de Muestreo	⇒ Estratificado, empleando un Muestreo Aleatorio Simple en cada uno de los estratos.
Tamaño de la muestra	⇒ 2.570 encuestas a personas naturales y jurídicas usuarias y/o beneficiarias de los bienes y servicios ofrecidos por MINTIC durante la vigencia 2022.
Técnica de Recolección	⇒ Encuestas telefónicas y/o Online
Fecha de Recolección	⇒ 14/12/2023 - 29/12/2023
Precisión	⇒ Nivel de confianza: 95% Margen de error: ± 1.9%

Los resultados de la última encuesta de satisfacción vigencia 2022, respecto de los servicios ofrecidos por la Entidad, son los siguientes:



De acuerdo con lo anterior, la satisfacción general de los servicios ofrecidos por el Ministerio Tic tiene un promedio de 4,0 para la vigencia 2022, mostrando una disminución de 3 puntos con respecto al año 2021 que obtuvo una calificación de 4.3.

Estos resultados reflejan la percepción de los grupos de interés respecto a los servicios ofrecidos por el Ministerio Tic y proporcionan información valiosa para identificar áreas de mejora y fortalecer la satisfacción de los usuarios.





De acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, se evidenciaron los siguientes hallazgos:

Hallazgo 2.1 Ausencia de un Procedimiento documentado en el Sistema SIMIG para llevar a cabo la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad

Durante la revisión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés, se identificó que no está documentado un procedimiento en el sistema SIMIG, que establezca de manera clara cómo diseñar, aplicar, analizar, socializar e implementar acciones con estas mediciones, y que a su vez permita unificar los lineamientos de los demás documentos institucionales que abordan este tema. Esto, genera un incumplimiento del Manual del MIG con código MIG-TIC-MC-001, donde precisan que un procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso y donde se define como mínimo quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo se debe realizar la encuesta para obtener resultados confiables y útiles para la entidad.

Además, se incumple el numeral 11, artículo 20 de la Resolución 3066 de 2022 funciones Grupo Interno de Trabajo Grupos de Interés y Gestión Documental, que establece: “Mantener actualizado el Sistema de Gestión en cuanto a métodos, controles, procedimientos, manuales, guías, evidencias, registros digitales, indicadores, para las etapas de planificación, ejecución, medición, control, mitigación de riesgos y mejoramiento de los procesos a su cargo”.

El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado señala que, no se cuenta con documento oficial que defina los pasos a seguir para realizar la encuesta de satisfacción en la entidad. Según lo anterior, se acepta la debilidad evidenciada por el equipo auditor.

Causa: El Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, no ha documentado las directrices necesarias para realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés de la entidad, lo que impide la implementación de un procedimiento adecuado.

Recomendación: Para mejorar la gestión de los grupos de interés, se propone al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, elaborar y formalizar en el Sistema SIMIG un procedimiento integral que establezca los pasos a seguir para llevar a cabo la Encuesta de Satisfacción.



INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



También es fundamental analizar y actualizar los lineamientos del Manual del MIG MIG-TIC-MC-001, el Manual de Autoevaluación Institucional MIG-TIC-MA-013 y la Carta Descriptiva del Proceso AGI-TIC-CD-001, para unificar los criterios y garantizar la coherencia entre ellos. Por ejemplo, evaluar si se llevarán a cabo encuestas de satisfacción y percepción, tal como se menciona en el Manual MIG, o si se enfocarán exclusivamente en la satisfacción, como se indica en el Manual de Autoevaluación, definición de responsables, entre otros.

Hallazgo 2.2 Incumplimiento en la realización de la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad en el año 2021.

Al revisar los informes de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés entre los años 2020 y 2023, se evidenció que durante el año 2021 no se llevó a cabo esta medición. Esta situación incumple el numeral 10.1.2 del Manual de Autoevaluación Institucional con código MIG-TIC-MA-013, donde se establece que: “El MinTIC realiza anualmente la medición de la satisfacción de los grupos de interés, en particular de las líneas de negocio de la Entidad y los servicios internos”.

De acuerdo con lo anterior, estas son las fechas en que se realizaron las encuestas de satisfacción a los grupos de interés durante las vigencias entre los años 2020 y 2023:

Vigencia	Encuesta realizada	Fecha de realización	Dependencia que la realizó	Fecha de aprobación del Plan de Mejora
2020	Encuesta 2020 Informe encuesta de satisfacción y percepción 2020	23/10/2020- 20/11/2020	GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	27/05/2021
2021	No se realizó encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés			
2022	Encuesta 2021 Informe Final encuesta de satisfacción a los grupos de interés del ministerio TIC respecto a los bienes y servicios ofrecidos - Vigencia 2021	28/09/2022- 08/11/2022	GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	27/04/2023
2023	Encuesta 2022 Resultados de la encuesta de Satisfacción 2022	14/12/2023- 29/12/2023	GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	En proceso de formulación y aprobación

Al validar qué área tenía la responsabilidad de realizar la medición en el año 2021, se identificó que en la actualización de la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés con código AGI-TIC-CD-001 del 28 de mayo de 2021, se delegó la responsabilidad de diseñar y aplicar la encuesta al GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales, sin embargo, solo realizó la encuesta para el año 2021.





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado señala que, durante la vigencia 2021 y 2022 el desarrollo de la encuesta de satisfacción estuvo a cargo del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales, en el año 2022 se realizó la encuesta de satisfacción vigencia 2021, por lo anterior se refleja el retraso del desarrollo de dicha encuesta. El GIT de Grupos de Interés retoma el proceso en la vigencia 2023, y se procedió a realizar la encuesta de satisfacción para la vigencia 2022, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 10.1.2 "Medición de Satisfacción de los Grupos de Interés" del Manual de Autoevaluación Institucional con código MIG-TIC-MA-013, donde indica que se debe realizar dicha medición anualmente. Se resalta que dicho incumplimiento no fue generado por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental.

Se materializó el riesgo identificado por el equipo auditor "Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los grupos de interés debido inoportunidad en la medición del servicio prestado por los procesos de la Entidad.

Causa: Omisión de la responsabilidad asignada al GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales para llevar a cabo la medición de satisfacción a los Grupos de Interés anualmente.

Recomendación: Se sugiere definir de manera oficial qué Grupo Interno de Trabajo será el encargado de medir la satisfacción de los Grupos de Interés. Además, es fundamental establecer plazos claros para presentar los resultados y definir un mecanismo de seguimiento que garantice el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

Hallazgo 2.3 Falta de actualización de la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés con código AGI-TIC-CD-001, en cuanto al responsable de realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés

Durante la revisión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés, se identificó que la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés AGI-TIC-CD-001 presenta desactualizaciones en las actividades 5 del Planear (1P) y 5 del Hacer (2H), en cuanto al responsable de llevar a cabo la encuesta de satisfacción a los grupos de interés. Estas actividades hacen referencia al diseño y aplicación del instrumento de recolección de información sobre el nivel de satisfacción de los grupos de interés a cargo del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales, quien solo realizó la medición correspondiente al año 2021.





A partir del año 2023, esta responsabilidad fue asumida por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, quien realizó la encuesta de satisfacción 2022 y según la información proporcionada, también liderará la medición del 2023. Esta situación incumple el numeral 11, artículo 20 de la Resolución 3066 de 2022 funciones del Grupo Interno de Trabajo Grupos de Interés y Gestión Documental, que establece: “Mantener actualizado el Sistema de Gestión en cuanto a métodos, controles, procedimientos, manuales, guías, evidencias, registros digitales, indicadores, para las etapas de planificación, ejecución, medición, control, mitigación de riesgos y mejoramiento de los procesos a su cargo”.

De igual forma, se observó que la Carta Descriptiva no guarda concordancia con el Manual de Autoevaluación Institucional MIG-TIC-MA-013, ya que en su numeral 10.1.2 indica que el proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés lidera en la Entidad el diseño y ejecución de la encuesta de satisfacción, con el apoyo de las Direcciones Misionales y dependencias de apoyo, y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.

El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado señala que, actualmente el GIT se encuentra en proceso de actualización de la Carta Descriptiva y la Cadena de Valor del proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, es por ello que aún se visualiza el responsable de esta actividad al GIT de Estadística y Estudios Sectoriales. Según lo anterior, se acepta la debilidad evidenciada por el equipo auditor.

Causa: el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental desconoce las actividades relacionadas en la Carta Descriptiva sobre las responsabilidades de diseñar e implementar la encuesta de satisfacción.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental revisar y actualizar la carta descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés con código AGI-TIC-CD-001, Específicamente las actividades que detallan las responsabilidades de diseñar e implementar la encuesta de satisfacción.

Hallazgo 2.4 Inoportunidad en la implementación de los planes de mejoramiento resultado de las Encuestas de Satisfacción a los Grupos de Interés vigencias 2021 realizada en el 2022 y 2022 realizada en el 2023

Durante la revisión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés, se identificó una implementación tardía de los planes de mejoramiento. Este retraso se debió a que durante la vigencia 2021 no se realizó dicha medición, generando que las acciones derivadas de la medición de satisfacción 2021 (realizada en el 2022)





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



fueron aprobados en el Comité MIG el 27 de abril de 2023, mientras que las correspondientes a la encuesta de la vigencia 2022 (realizada en el 2023) están actualmente en proceso de elaboración y aprobación.

Esta demora afectó la oportunidad para tomar acciones frente a las situaciones identificadas y, en algunos casos, resultó en la imposibilidad de tomar medidas debido a cambios de gobierno o la finalización de proyectos. Un ejemplo de esto es el proyecto de Tiendas Virtuales, que hizo parte de la encuesta 2021. Este proyecto finalizó el 28 de febrero de 2023, lo que impidió la implementación de acciones, tal como se menciona en el acta del Comité MIG No.69 del 27 de abril de 2023 “Se hace la aclaración que las anteriores acciones se desarrollarán en la presente vigencia mediante el proyecto Tu Negocio en Línea debido a que el proyecto Tiendas Virtuales del cual se derivó el resultado de la encuesta de satisfacción 2021 culminó su ejecución el 28/02/2023”.

Esta situación evidencia un incumplimiento del numeral 9, artículo 20 de la Resolución 3066 de 2022 funciones del Grupo Interno de Trabajo Grupos de Interés y Gestión Documental, que establece la importancia: “Documentar, actualizar, medir, controlar y **mejorar continuamente los procesos de Gestión de atención a grupos de interés** y gestión documental, **a través del análisis oportuno de las diferentes fuentes de mejora** (medición de indicadores, análisis de riesgos, resultados de auditorías, análisis de PQRSD) en alineación con el Modelo Integrado de Gestión de la entidad - (MIG)”.

El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado no realizó observaciones.

Se materializó el riesgo identificado por el equipo auditor “Posibilidad de afectación reputacional por la no implementación de acciones para el mejoramiento continuo del servicio prestado por los procesos de la Entidad debido a que no se realizó la medición de la percepción de los grupos de interés”

Causa: La demora en la realización de la medición de satisfacción correspondiente al año 2021 y 2022 afectó la oportunidad para tomar acciones de mejora.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, agilizar el proceso de realización de la encuesta de satisfacción del año 2023. Esto permitirá mejorar la oportunidad en la implementación de las acciones de mejora derivadas de esta medición.



Hallazgo 2.5 Deficiencias en la aplicación de los lineamientos para la realización de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés vigencias 2021 y 2022

Durante la revisión de la medición de la satisfacción a los grupos de interés en relación con las líneas de negocio, se identificaron dos deficiencias importantes: primero, la falta de definición de líneas de negocio en un documento institucional. Segundo, la autonomía que tienen las áreas para determinar los servicios a medir sin un control claro por parte del GIT Grupos de Interés. Estas situaciones que generan un incumplimiento del numeral 10.1.2 del Manual de Autoevaluación Institucional con código MIG-TIC-MA-013 que establece la obligación de medir la satisfacción de los grupos de interés en relación con las líneas de negocio.

I. Las líneas de negocio no están claramente definidas en un documento institucional:

Al solicitar el documento institucional donde se encuentran definidas las líneas de negocio, el Grupo de Atención a Grupos de Interés hace referencia al portafolio de servicios establecido en el numeral 11.5.1 del Manual del MIG, MIG-TIC-MC-001, lo cual demuestra que la entidad no tiene claramente definidas las líneas de negocio. La falta de definición dificulta la medición efectiva de la satisfacción de los grupos de interés, ya que si bien ambos conceptos (Líneas de negocio y portafolio de servicios) se relacionan con la oferta de la entidad, tienen diferentes enfoques.

El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado señala que, El Mapa de Macroprocesos de la entidad vigencia 2024, identifica las líneas de negocios de la entidad.

Apoiados en los cinco (5) Objetivos según Ley 1341 de 2009 modificados por la ley 1978 de 2019, que moderniza el sector TIC y conforme al Mapa de Macroprocesos de la Entidad, de acuerdo con las funciones establecidas por los procesos se relacionan las líneas Misionales. Aunque en la respuesta se proporciona informacional adicional, esta no desvirtúa lo evidenciado por el equipo auditor, en cambio ratifica la necesidad de una mayor claridad y definición en torno a las líneas de negocio de la entidad.

II. Autonomía en la determinación de los servicios a medir

Aunque la entidad ha establecido que la satisfacción se mide en función de las líneas de negocio, en la práctica, se observó que en la práctica las áreas tienen la autonomía para decidir qué servicios incluir en dicha medición, sin un control adecuado por parte del Grupo de Atención a Grupos de Interés para garantizar que



INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



la medición se realice en función de las líneas de negocio, esto podría generar que cada área tenga su propio enfoque para la evaluación, lo que podría llevar a que la medición no sea uniforme, esté sesgada o puede que algunos servicios relevantes para la entidad queden excluidos.

El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado señala que, conforme a lo establecido en el Manual de Autoevaluación Institucional MIG-TIC-MA-013, numeral 10.1.2, el enfoque al cliente se encuentra definido por los procesos que conocen los servicios prestados de las partes interesadas, lo anterior permite lograr una medición real por parte de los grupos de interés que intervienen. La respuesta no desvirtúa lo evidenciado por el equipo auditor, ya que el proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés como líder en la Entidad de diseñar y ejecutar la encuesta de satisfacción, con el apoyo de las demás dependencias debe generar las directrices necesarias para su correcta ejecución. Por lo tanto, la falta de control observada inicialmente no se desmiente, sino que se subraya la necesidad de fortalecer la dirección y supervisión en este proceso.

Causa: La entidad carece de un documento oficial que defina de manera clara las líneas de negocio. A pesar de haberse establecido que la satisfacción se mide en función de estas líneas, las áreas tienen autonomía para decidir qué servicios incluir en la medición sin un control adecuado.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental que, para evaluar la satisfacción de los grupos de interés, es importante decidir si la encuesta se medirá en relación con el portafolio de servicios o las líneas de negocio. En caso de optar por las líneas de negocio, se debe documentar y formalizar en el Sistema SIMIG. Además, es fundamental garantizar que la medición se realice en función de este documento, priorizando los servicios que generan un mayor impacto para la entidad.

Hallazgo 2.6 Desactualización del Portafolio de Productos y/o Servicios de los Grupos de Interés de la entidad definido en el Manual del MIG

Durante la revisión de las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés, se identificó que el Portafolio de Productos y/o Servicios de los Grupos de Interés se encuentra desactualizado. Este portafolio, que se encuentra en el numeral 11.5.1 del Manual del MIG - MIG-TIC-MC-001, y no ha recibido actualizaciones desde su inclusión en el manual en septiembre de 2012 y en el 2019, se modificó su numeración.

Esta situación evidencia un incumplimiento del documento de “Actualización de los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano” de 2020 expedido por





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



el DAFP. Este documento establece que, luego de identificar y construir el portafolio de la oferta institucional, la entidad deberá revisarlo periódicamente con el fin de adoptar medidas para su simplificación, de acuerdo con los lineamientos de la política pública de racionalización de trámites y la política de gobierno digital, entre otros. (Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites).

El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado señala que, “Conforme al versionamiento No.14. se identifica la actualización del numeral Responsabilidades de la Dirección y portafolio de productos y servicios de la entidad”. No obstante, esta observación no contradice lo evidenciado por el equipo auditor, ya que en la actualización No. 14 del 1 de noviembre de 2019 solo se realizaron ajustes en el numeral correspondiente a las responsabilidades de la dirección y el portafolio de productos y servicios, pero el contenido del portafolio en sí no fue actualizado.

Causa: El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental no ha realizado una revisión y actualización periódica del Portafolio de Servicios, tal como lo estipulan los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental revisar y actualizar el Portafolio de Productos y/o Servicios. Esta actualización debe ser acorde con las directrices establecidas en el documento “Actualización de los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano”, así como cumplir con cualquier otra normativa relevante que sea aplicable.

Hallazgo 2.7 Deficiencias en la definición de una metodología para implementar las directrices del numeral 12.2.1 satisfacción del Cliente del Manual MIG, específicamente en lo relacionado con el Fortalecimiento de Productos o Servicios

Durante la revisión de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, se identificó que el GIT de Grupo de Interés y Gestión Documental no tiene definido un método claro para implementar y verificar el cumplimiento de las directrices del numeral 12.2.1 (Satisfacción del Cliente) del Manual MIG - MIG-TIC-MC-001, relacionadas con los resultados de la encuesta de satisfacción, donde se especifica:

- i) Analizar e interpretar la información de la encuesta para luego tomar las acciones pertinentes para fortalecer lo que se está haciendo bien.
- ii) Los resultados de esta medición es un insumo para generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los productos o servicios generados.





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



Cuando se solicitó evidencia de cumplimiento de estas directrices, el GIT solo proporcionó documentación relacionada con la socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción y la solicitud a los procesos para desarrollar un plan de mejora para corregir lo que está generando insatisfacción en los clientes. Además, informaron que “Cada área teniendo en cuenta su planeación estratégica y determinando lo que se va a realizar es competente para determinar qué acciones puede mejorar, ya que el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental hace seguimiento y control a las acciones de mejora como resultado de la encuesta de satisfacción y determinadas por cada dependencia”.

Esta situación evidencia un incumplimiento parcial del numeral 12.2.1 (Satisfacción del Cliente) del Manual MIG MIG-TIC-MC-001, donde se establece que: “En pro de medir los niveles de percepción y satisfacción de los diferentes grupos de interés (Gobierno, Sector TIC, Ciudadanía y Servidores), se analiza e interpreta la información para luego tomar las acciones pertinentes para fortalecer lo que se está haciendo bien y corregir lo que está generando insatisfacción en los clientes. Los resultados de esta medición es un insumo para generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los productos o servicios generados, y para la implementación de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la Entidad”.

El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, frente a lo evidenciado señala que, El 14 de marzo se socializó los resultados de la encuesta de satisfacción 2022 a los líderes y colaboradores de la entidad, a su vez fue presentada a los miembros del Comité MIG el 21 de marzo de 2024. En mesa de trabajo con el GIT de Transformación Organizacional los días 5 y 15 de abril de 2024, en donde se organizó la presentación a remitir a los procesos que requieren desarrollar plan de mejoramiento, revisar las causas a mejorar para lograr satisfacción de la ciudadanía. (se adjunta listado de asistencia ayuda memorias de las reuniones presenciales realizadas).

El 6 de mayo se revisó con la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección Administrativa lo relacionado con el resultado de la PQRSD en la encuesta para proceder a los planes de mejoramiento. No obstante, esta observación no desvirtúa lo evidenciado por el equipo auditor.

Causa: El GIT de Grupo de Interés y Gestión Documental no ha establecido un método claro y eficaz para implementar y verificar el cumplimiento de las directrices de satisfacción del cliente, por un posible desconocimiento o una interpretación incorrecta de las directrices.





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, definir y documentar una metodología clara para implementar y verificar el cumplimiento de las directrices del numeral 12.2.1 del Manual MIG.

Contrato 1248 de 2023

Contrato 1248 de 2023	
Objeto	Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del Ministerio TIC respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad durante la vigencia 2022.
Valor	\$161.754.084 incluido IVA
Plazo	Hasta el 29 de diciembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.
Supervisión	Coordinador (A) Del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental o quien haga sus veces, o por quien designe el (la) secretario (a) General en su calidad de Ordenador (a) del gasto.

Una vez verificado el contrato 1248 de 2023, el equipo auditor evidenció los siguientes hallazgos:

Hallazgo 2.8 En el contrato 1248 de 2023 las hojas de vida de los encuestadores no fueron presentadas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato

Al realizar la validación del equipo de trabajo establecido en el contrato, se evidenció que las hojas de vida de los encuestadores no fueron presentadas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 1 del contrato, que señala: “Presentar al supervisor del contrato, las hojas de vida con los documentos soporte del equipo de trabajo conformado según los parámetros definidos en el Anexo Técnico, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato resultado del proceso de selección”. E incumple el anexo técnico del contrato, Equipo de Trabajo, que indica: “NOTA: La documentación por medio de la cual se debe acreditar el equipo de trabajo se deberá presentar, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato que surja del proceso de selección”.





TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



Se evidenció, para la etapa de ejecución de la auditoría que las hojas de vida de los encuestadores fueron presentadas después de la suscripción del contrato, ya que este se suscribió con fecha 08 de noviembre de 2023 y estas fueron presentadas hasta el 21 de noviembre de 2023, es decir, 8 días hábiles después de haberse suscrito el contrato:

Presentación hojas de vida encuestadores:

Hojas de Vida Encuestadores - Contrato N° 148-2023 - Parte 1

Fredy A. Hernandez - YanHaas <fredy.hernandez@yanhaas.com>

Mar 21/11/2023 10:16 AM

Para: Osmar Enrique Brito Gamez <obrito@mintic.gov.co>
CC: Betsy Francia Amaya Blanchar <bamaya@mintic.gov.co>

6 archivos adjuntos (17 MB)

Encuestador 1.pdf; Encuestador 2.pdf; Encuestador 3.pdf; Encuestador 4.pdf; Encuestador 5.pdf; Encuestador 6.pdf;

Buenos Días

Adjunto hojas de vida de los encuestadores 1 al 6.

Cordialmente,



FREDY ANCISAR HERNANDEZ

Director UEN Licitaciones

Tel: (571) 743 2848 ext 130
Sede Comercial: Diag. 40A # 14-82
Bogotá, Colombia
fredy.hernandez@yanhaas.com
www.yanhaas.com

Hojas de Vida Encuestadores - Contrato N° 148-2023 - Parte 2

Fredy A. Hernandez - YanHaas <fredy.hernandez@yanhaas.com>

Mar 21/11/2023 10:19 AM

Para: Osmar Enrique Brito Gamez <obrito@mintic.gov.co>
CC: Betsy Francia Amaya Blanchar <bamaya@mintic.gov.co>

3 archivos adjuntos (17 MB)

Encuestador 7.pdf; Encuestador 8.pdf; Encuestador 9.pdf;

Buenos Días

Adjunto hojas de vida de los encuestadores 7 al 9.

Cordialmente,



FREDY ANCISAR HERNANDEZ

Director UEN Licitaciones

Tel: (571) 743 2848 ext 130
Sede Comercial: Diag. 40A # 14-82
Bogotá, Colombia
fredy.hernandez@yanhaas.com
www.yanhaas.com





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



Suscripción contrato:

Aprobación del contrato

Aprobador – Proveedor

Aprobado por: **FREDY HERNANDEZ ROMERO**

Fecha de aprobación:

8/11/2023 12:38:26 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Aprobador – Entidad Estatal

Aprobado por: **MARTHA LILIANA GONZALEZ MARTINEZ**

Fecha de aprobación:

8/11/2023 3:22:10 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Contrato firmado: [CO1_PCCNTR_5508538_Firmado](#)

Contrato en ejecución: [CO1_PCCNTR_5508538_En ejecución](#)

Posteriormente, sobre la remisión de las hojas de vida de los encuestadores, se allega para la etapa de cierre de la auditoría, correo electrónico del 13 de noviembre de 2023, como se muestra a saber:



5/6/24, 3:44 p.m.

Correo: Betsy Francia Amaya Blanchar - Outlook



FREDY ANCISAR HERNANDEZ
Director De Licitaciones

Tel: (57) 1 743 2848 ext 130
Sede Comercial: Diag. 40A # 14-82
Bogotá, Colombia
fredy.hernandez@vanhaas.com
www.vanhaas.com





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



No obstante, con esta evidencia no se desvirtúa el hallazgo ya que conforme a la fecha de suscripción del contrato 08 de noviembre de 2023, la remisión de las hojas de vida se realizó posterior a los 2 días hábiles siguientes (09 y 10 de noviembre de 2023), es decir hasta el 14 de noviembre de 2023, ya que el 13 de noviembre de 2023, fue lunes festivo.

Con lo anteriormente evidenciado se materializa el riesgo identificado por el equipo auditor "Posibilidad de Impacto económico o reputacional por incumplimiento de las obligaciones contractuales debido a la inadecuada supervisión del contrato".

Causa: Inadecuado seguimiento de la supervisión frente a la presentación y verificación de las hojas de vida del equipo de trabajo dentro del término estipulado en el contrato.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato verifique la presentación de las hojas de vida del equipo de trabajo dentro del término establecido.

Hallazgo 2.9 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó al supervisor del contrato el plan de trabajo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato

Al revisar en el contrato 1248 de 2023 el plan de trabajo, se evidenció que no se entregó al supervisor del contrato el plan de trabajo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 2 del contrato, que señala: "Elaborar y entregar al supervisor del contrato el plan de trabajo que describa el cronograma de actividades de cada fase y los entregables de las mismas, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato..".

Se evidenció que el contrato fue perfeccionado y legalizado, con fecha 16 de noviembre de 2023, como se muestra a saber:



En Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes de noviembre de 2023, **OSMAR ENRIQUE BRITO GÁMEZ**, quien efectúa la supervisión del contrato No. 1248 de 2023, en representación del Ministerio – Fondo Único de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, y **OSWALDO ACEVEDO GOMEZ** en representación del contratista, con el objeto de suscribir el acta de inicio del citado contrato:

INFORMACIÓN DEL CONTRATO			
Contrato No. 1248 de 2023	Contratista: YANHAAS S.A.		
Objeto: Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del Ministerio TIC respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad durante la vigencia 2022.			
Fecha de Iniciación: 16/11/2023	Fecha de Terminación 29/12/2023		
Valor \$ 161.754.084	Plazo 29/12/2023	Registro Presupuestal No. 359023	Fecha 08/11/2023
Fecha de Aprobación de Pólizas: 15/11/2023			





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



No obstante, se presentó el plan de trabajo hasta el día 30 de noviembre de 2023, es decir 10 días hábiles después, como se muestra a saber:

CONTRATO No-1248-2023

"Satisfacción Grupos de Interés_ MINTIC"

PRIMER ENTREGABLE

1. PLAN DE TRABAJO

Bogotá, 30 de Noviembre del 2023

En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, señaló que el soporte de entrega quedó evidenciado en el acta No.2 de fecha 24 de noviembre de 2024, sin embargo, el acta no es el soporte que evidencie el cumplimiento de esta obligación contractual.

Con lo anteriormente evidenciado se materializa el riesgo identificado por el equipo auditor "Posibilidad de Impacto económico o reputacional por incumplimiento de las obligaciones contractuales debido a la inadecuada supervisión del contrato".

Causa: Falta de seguimiento de la supervisión frente al cumplimiento de la presentación del plan de trabajo del contrato.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato verifique la entrega del plan de trabajo dentro del término establecido en el contrato.

Hallazgo 2.10 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó al supervisor del contrato el documento metodológico y la ficha técnica dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato

Al revisar la entrega del documento metodológico y la ficha técnica, se evidenció que estos documentos no fueron entregados dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 3 del contrato, que señala: "Elaborar y entregar al supervisor del contrato el documento metodológico que contenga el diseño temático, diseño estadístico, diseño de la recolección, diseño del procesamiento, diseño del análisis, diseño de la evaluación de las fases del proceso e instrumentos de recolección de información





TIC

**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



a utilizar para la encuesta de satisfacción, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato”, e incumple el anexo técnico del contrato Entregables – Pago No. 1- Literal b. Así mismo se incumple la cláusula segunda literal b numeral 4 del contrato que señala: “Elaborar y entregar la ficha técnica de la encuesta de satisfacción y presentarla al supervisor del contrato para su aprobación, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato”. e incumple el anexo técnico del contrato Entregables – Pago No. 1- Literal e.

Se evidenció que el documento metodológico no se entregó dentro de los 8 días hábiles siguientes al inicio del contrato, ya que el documento metodológico tiene fecha del 30 de noviembre de 2023 y el inicio del contrato fue el 16 de noviembre de 2023, 10 días hábiles después, como se muestra a continuación:

CONTRATO No-1248-2023

“Satisfacción Grupos de Interés_ MINTIC”

PRIMER ENTREGABLE

DOCUMENTO METODOLÓGICO

Bogotá, 30 de Noviembre del 2023

En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, señaló que para la construcción del documento metodológico como insumo fundamental se requiere realizar las reuniones con todas las áreas del Ministerio con el fin de contextualizar frente al proyecto, revisar cuestionarios y definir universos a encuestar como se indica en el acta No.2 del 24 de noviembre de 2023 y que la última reunión se realizó el día 30 de noviembre y en ese mismo día se hizo la radicación del documento metodológico. Sin embargo, esta respuesta no desvirtúa el hallazgo ya que por el hecho de tener que hacer reuniones con las áreas no significa que no se cumpla con los términos establecidos en el contrato.

Al revisar la ficha técnica, se evidenció que esta no se entregó dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato, dado que el inicio del contrato fue el 16 de noviembre de 2023 y el correo electrónico por el cual se allega la ficha técnica es del 12 de diciembre de 2023, es decir que la ficha técnica se remitió a los 17 días hábiles de iniciado el contrato:





TIC

INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



RE: 23116646_PRIMER ENTREGABLE_ Satisfacción Grupos de Interés_MINTIC



THE INDEPENDENT
RESEARCH INSTITUTES
NETWORK



Ginny Valentine
Badge of Courage Award
2013

De: María Camila Cadena Jaramillo - YanHaas <maria.cadena@yanhaas.com>

Enviado: martes, 12 de diciembre de 2023 21:08

Para: Betsy Francia Amaya Blanchar <bamaya@mintic.gov.co>; Denis Adriana Monroy Rugeles <dmonroy@mintic.gov.co>

Cc: Erika Castro - YanHaas <erika.castro@yanhaas.com>

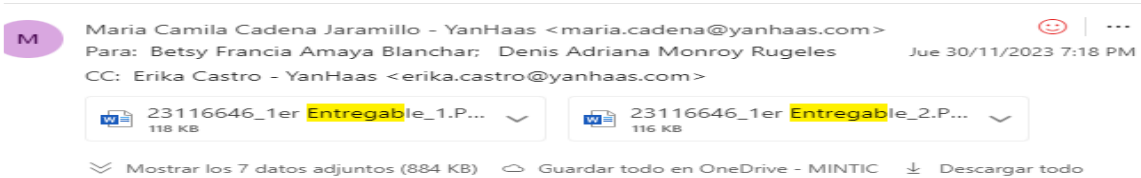
Asunto: RE: 23116646_PRIMER ENTREGABLE_ Satisfacción Grupos de Interés_MINTIC

Buenas tardes Betsy y Denise:

Teniendo en cuenta los compromisos adquiridos enviamos la siguiente documentación correspondiente a la actualización nuestro PRIMER ENTREGABLE:

- A. Plan Operativo
- B. Documento Metodológico
- C. Instrumentos de Recolección
- D. Informe prueba Piloto
- E. Ficha Técnica**
- F. Documentos Asociados recolección y procesamiento

En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, señaló que la ficha técnica fue entregada mediante correo del 30 de noviembre de 2023, sin embargo, no se evidencia dentro de los soportes la ficha técnica:



Buenas tardes Betsy y Denise:

Teniendo en cuenta los compromisos adquiridos enviamos la siguiente documentación correspondiente a nuestro PRIMER ENTREGABLE:

- 23116646_1er Entregable_1.Plan Operativo_MinTIC
- 23116646_1er Entregable_2.Plan de Sensibilización_MinTIC
- 23116646_1er Entregable_3.Plan de Capacitación_MinTIC

Con lo anteriormente evidenciado se materializa el riesgo identificado por el equipo auditor” Posibilidad de Impacto económico o reputacional por incumplimiento de las obligaciones contractuales debido a la inadecuada supervisión del contrato”.

Causa: Inadecuado seguimiento de la supervisión frente a la presentación del documento metodológico y la ficha técnica.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato verifique la entrega del





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



documento metodológico y la ficha técnica dentro del término establecido en el contrato.

Hallazgo 2.11 En el contrato 1248 de 2023, el supervisor no aprobó la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC

Al revisar la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes, se evidenció que el supervisor no aprobó dicha actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 9 del contrato que señala: “Actualizar o ajustar los instrumentos estadísticos existentes, conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC, de tal forma que atiendan las necesidades y expectativas de la entidad. Dicha actualización o ajuste deberá ser aprobada por el supervisor del contrato”.

Se remite acta No. 3, en donde el supervisor aprueba el primer entregable, sin embargo, no se evidencia la aprobación del supervisor respecto a la actualización o ajuste a los instrumentos estadísticos existentes:

 TIC		ACTA DE REUNIÓN			
CODIGO TRD: 4033					
ACTA No. 3	LUGAR: Oficina MinTIC	FECHA: 06 de Diciembre de 2023	HORA DE INICIO: 9:00 a.m.	HORA FINAL: 10:00 a.m.	
OBJETO DE LA REUNION					
Mesa de trabajo Aprobación Primer Entregable - Contrato No. 1248 de 2023					
ORDEN DEL DIA					
1. Entrega y aprobación del Primer Entregable 2. Cierre.					
DESARROLLO DE LA REUNION					
Se dá inicio a la reunión por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Osmar Enrique Brito Gámez, Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, y por parte de la empresa Yanhaas S.A. Erica Castro y Maria Camila Cadena. A continuación, se procede con la revisión del Primer Entregable. Por último, verificados los ajustes por parte del Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental Osmar Enrique Brito Gámez, se hace Aprobación del Primer Entregable que comprende entre otros los siguientes documentos: Plan Operativo, Documento Metodológico, Instrumentos de Recolección, Informe de la Prueba Piloto, Ficha Técnica y otros documentos. Para tal efecto, se adjuntan a la presente acta los documentos.					



INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, señaló que como parte de la aprobación del acta No. 3 del 6 de diciembre de 2023, se evidencia a su vez la aprobación del primer entregable cuyo documento metodológico contiene la revisión y actualización o ajustes los instrumentos estadísticos existentes, sin embargo, verificado el documento metodológico este no contempla la revisión y actualización o ajustes los instrumentos estadísticos existentes, el punto 3 se refiere al diseño del programa de captura para la recolección de la información y el punto 6, contempla el proceso de divulgación, no se evidencia la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC y la aprobación del supervisor.

Causa: Desconocimiento de la supervisión frente a las obligaciones contractuales. En este caso la aprobación de la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato realice la aprobación de la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes.

Hallazgo 2.12 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó informe final consolidado en medio físico y magnético, en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés

Al revisar, el soporte de la entrega del informe final consolidado, se evidenció que no se entregó en medio físico y magnético, informe final en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 14 del contrato que señala: “Entregar un informe final consolidado en medio físico y magnético, en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa segmentando los criterios indicados en el Anexo Técnico que hace parte integral del Contrato. E incumple el Anexo técnico numeral II Condiciones Técnicas Específicas- Entregables – pago No. 2 literal e) que indica: Entregar “Informe final en medio digital en el que se especifiquen los resultados obtenidos de las mediciones en cuanto a: grado de satisfacción general del Ministerio TIC, grado de satisfacción frente a la calidad de la atención, grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta, grado de uso de cada uno de los canales de atención, grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de atención, grado de satisfacción frente a la atención de PQRSD, grado de





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



satisfacción frente al proceso de Rendición de Cuentas Pública y grado de satisfacción por bien y/o servicio”.

Se evidenció que no se entregó un informe consolidado en medio físico y magnético sino una presentación de los resultados de la encuesta, como se muestra a saber:



Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés respecto a los Bienes y Servicios Ofrecidos

En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, indicó que la entrega del informe final o Segundo Entregable se evidencia vía mail, entregado el día 12 de diciembre de 2023, sin embargo, el correo remitido como soporte no concuerda con el señalado en la respuesta ya que el pantallazo anexo es de fecha 30 de noviembre de 2023 y hace referencia al primer entregable. Así mismo, se allega nuevamente pantallazo del correo de envío de la presentación de



TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



los resultados de la encuesta, con fecha 29 de diciembre de 2023, sin embargo, no se evidencia la entrega de un informe consolidado en medio físico y magnético.

Con lo anteriormente evidenciado se materializa el riesgo identificado por el equipo auditor "Posibilidad de Impacto económico o reputacional por incumplimiento de las obligaciones contractuales debido a la inadecuada supervisión del contrato".

Causa: Desconocimiento de la supervisión frente a las obligaciones contractuales. En este caso la entrega del informe final consolidado en medio físico y magnético, en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato verifique que se entreguen por parte del contratista, lo informes requeridos en el contrato, en este caso el informe final de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés.

Hallazgo 2.13 En el contrato 1248 de 2023, no se evidenció capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad

Al realizar la validación, de la capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad, no se evidenció que se hubiere efectuado dicha capacitación, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 21 del contrato que señala: "Capacitar al personal requerido con anterioridad al inicio de la etapa de recolección de datos en la metodología de la encuesta, en el proceso de recolección y consolidación de la información, garantizando que, en el caso de vincular personal durante el proceso de recolección, este sea previamente capacitado y mantener informado de estas novedades al supervisor del Ministerio TIC/Fondo Único de TIC".

Se remite certificación de capacitación en servicio al cliente, soporte que no desvirtúa el incumplimiento, ya que esta certificación se solicitó durante la etapa del proceso de selección de la contratación., como se muestra a saber:





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



INFOCONSULTORIA S.A.S.
NIT N° 900.421.809-2

CERTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN

Yo GEILER ALFONSO ARTETA MUÑOZ con cedula de ciudadanía N° 8.487.614 de Puerto Colombia (Atlántico), certifico que asistí y aprobé el curso de:

"SERVICIO AL CLIENTE"

Dado en Bogotá D.C., 14 de Diciembre de 2023


José Manuel Leguizamón Tiusaba
C.C. 19.223.140 de Bogotá D.C.
Representante Legal

En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, indicó que en reunión por teams del 06 de diciembre 2023, se realizó la capacitación, sin embargo, se solicitó la grabación del 06 de diciembre de 2023 para evidenciar la capacitación del personal, pero el GIT señaló que esta fue de carácter presencial, por lo cual no se encuentra soporte que indique la realización de dicha capacitación.

Con lo anteriormente evidenciado se materializa el riesgo identificado por el equipo auditor "Posibilidad de Impacto económico o reputacional por incumplimiento de las obligaciones contractuales debido a la inadecuada supervisión del contrato".

Causa: Inadecuado seguimiento de la supervisión frente a la capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato verifique que se haya realizado la capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad.

Hallazgo 2.14 En el contrato 1248 de 2023, el contratista no realizó algunas actividades preoperativas de la encuesta y no efectuó una actividad relacionada con el operativo de recolección de los datos de la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad

Al realizar la validación de las actividades preoperativas de la encuesta y las actividades relacionadas con el operativo de recolección de los datos de la encuesta





TIC

INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO

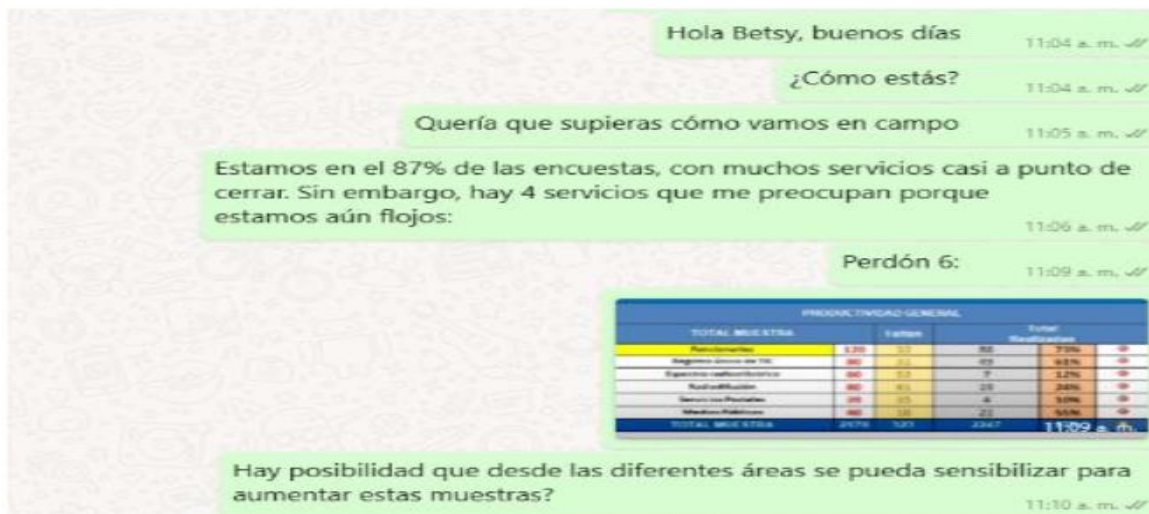


de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad se evidenció que el contratista no realizó las siguientes actividades preoperativas :i) Hacer el diseño de muestreo y seleccionar la muestra definitiva y la sobremuestra, y presentar para aprobación del supervisor del MinTIC y ii) Definir las reglas de validación y consistencia de la información y respecto a las actividades relacionadas con el operativo de recolección de los datos se evidenció que no efectuó la siguiente: i) Presentar al Supervisor del Contrato reportes periódicos del seguimiento de la recolección y captura de datos en los que se informen los avances y dificultades.

La situación anterior incumple el anexo técnico 2. Detalle De Las Actividades Por Realizar En La Encuesta De Satisfacción que señala: “Actividades preoperativas: g) Hacer el diseño de muestreo y seleccionar la muestra definitiva y la sobremuestra, y presentar para aprobación del supervisor del MinTIC. h) Definir las reglas de validación y consistencia de la información. Actividad realizar operativo de recolección de los datos requeridos: d) Presentar al Supervisor del Contrato reportes periódicos del seguimiento de la recolección y captura de datos en los que se informen los avances y dificultades”.

Se remite el documento metodológico el cual establece los lineamientos a desarrollar por el contratista y el informe de resultados del operativo de recolección, el cual no contempla las actividades anteriormente indicadas.

En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, indicó que, dado el tiempo corto de ejecución del contrato, se consideró de alta importancia mantener una comunicación eficiente y rápida para asegurar el éxito del proyecto. Por esta razón, los reportes de seguimiento de la recolección y captura de datos se realizaron vía WhatsApp, como se muestra a saber:





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



De manera adicional, el GIT señala que en la Segunda entrega documento de resultados operativos de recolección numeral 2 se encuentra el reporte de seguimiento de la recolección y que a través del Acta No.4 se aprobó el Segundo Entregable.

No obstante, el WhatsApp no es un medio idóneo por el cual se evidencie el cumplimiento de una obligación contractual, así mismo se verificó el documento de resultados operativos de recolección numeral 2, sin embargo, con este solo documento no se evidencia los *reportes periódicos* del seguimiento de la recolección y captura de datos en los que se informen los avances y dificultades.

Con lo anteriormente evidenciado se materializa el riesgo identificado por el equipo auditor” Posibilidad de Impacto económico o reputacional por incumplimiento de las obligaciones contractuales debido a la inadecuada supervisión del contrato”.

Causa: Inadecuado seguimiento de la supervisión frente a la realización de las actividades preoperativas de la encuesta y las actividades relacionadas con el operativo de recolección de los datos de la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato verifique que se haya realizado por parte del contratista las actividades preoperativas de la encuesta y las actividades relacionadas con el operativo de recolección de los datos de la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad.

Hallazgo 2.15 En el contrato 1248 de 2023, no se cargó el Informe de ejecución (GCC-TIC-FM-055) en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes

Al revisar los informes de ejecución del contrato (GCC-TIC-FM-055), se evidenció que los informes del mes de noviembre y diciembre de 2023 no fueron cargados en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes, situación que incumple la actividad No. 12 del procedimiento de supervisión GCCTIC-PR-004 que señala : “el supervisor designado, elabora y carga según corresponda: Informe de Ejecución Contrato de Prestación de Servicios/órdenes de compra (GCC-TICFM-055), en la carpeta virtual compartida, en el link que estará habilitado durante los primeros 7 días hábiles de cada mes”.



INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



De acuerdo con lo informado por la OGIF, el supervisor no cargó en la carpeta virtual el informe GCC-TIC-FM-055 del mes de noviembre y diciembre de 2023 del contrato 1248 de 2023, como se muestra a saber:

Solicitud Información No. 6 - Auditoría Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés

Gina del Rosario Nuñez Polo
Para: Sonia Alexandra Lobo Martínez; Jose Ignacio Leon Florez; Lidia Constanza Artunduaga Tovar
CC: Daniel Enrique Stubbs Galtay; Loreine Angelica Viana Rua
Estimados, buenas tardes
En respuesta a lo solicitado informamos lo siguiente:

- Indicar si para este contrato el supervisor debe diligenciar el formato GCC-TIC-FM-051- Informe mensual de supervisión del contrato o convenio.
R// Este está catalogado como un contrato de prestación de servicios, por lo cual el formato a diligenciar es el GCC-TIC-FM-055, el cual se usa para CPS y OC.
- Si es positiva la respuesta anterior, informar si el supervisor ha realizado el cargue del informe en la carpeta virtual de la OGIF y remitir los pantallazos de dicho cargue.
R// Al revisar el histórico de cargues se evidencia que el supervisor no cargó ninguno de los dos informes, a la vez que el contrato inició en noviembre de 2023 y terminó en diciembre de 2023; es decir que debió haber presentado informe de noviembre y diciembre.

Quedamos atentos de cualquier inquietud,
Cordialmente,

En situación identificada, el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, indicó que por error involuntario desde el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental se diligenció el formato GCC-TIC-FM-051 el cual fue cargado a la carpeta Informe Mensual de Contratación y no el formato GCC-TIC-FM-055 que es el que se debe tramitar para Prestación de Servicios u órdenes de Compra. Se procede a actualizar dichos formatos y enviarlos al repositorio oficial de informes de contratos. Sin embargo, no se evidencia el cumplimiento de la obligación de la supervisión que señala que el cargue del informe debe ser dentro de los 7 días hábiles del siguiente mes.

Causa: Desconocimiento de la supervisión frente a las obligaciones contractuales, en este caso en el cargue del informe de ejecución GCC-TIC-FM-055 en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes.

Recomendación: Se sugiere al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental implementar controles para que la supervisión del contrato verifique el cargue de los informes en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes.

6.TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS

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





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



N. del Hallazgo	Riesgo identificado en-la matriz de riesgos del proceso	Resumen del Hallazgo
Hallazgo 1.1 Inexistencia del Formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos del procedimiento de Notificaciones de actos administrativos de resoluciones y autos AGI-TIC-PR-002 en el sistema SIMIG	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se observó que en el procedimiento de Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos AGI-TIC-PR-002, el formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos no existe en el sistema SIMIG para la notificación presencial y electrónica.
Hallazgo 1.2 Incumplimiento del término para la notificación personal de la Resolución 3087 de 2023 establecido en el procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al realizar la validación de los 40 expedientes de resoluciones objeto de muestra, se evidenció que la notificación personal de la Resolución 3087 de 2023 se realizó pasados los cinco (5) días hábiles posteriores al recibo de la citación.
Hallazgo 1.3 Debilidad en la notificación por publicación en página web de la resolución No.948 de 2023 en cuanto a que va dirigida a otro destinatario	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Se evidenció debilidad en la notificación por publicación en página web de la resolución 948 de 2023, en cuanto a que va dirigida a otro destinatario
Hallazgo 1.4 Falta de actualización del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, en cuanto a la incorporación de algunas actividades	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Se evidenció que Falta de actualización del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, en cuanto a la incorporación de la actividad relacionada con "Notificación por Publicación Web" y la actividad relacionada con los "Relanzamientos".
Hallazgo 1.5 Falta de unificación de las actividades 18 y 21 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos respecto del término de espera del GIT	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Se evidenció que falta la unificación del término de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición de las actividades 18 y 21 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos.





**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



N. del Hallazgo	Riesgo identificado en-la matriz de riesgos del proceso	Resumen del Hallazgo
Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición		
Hallazgo 1.6 Demora del Grupo Interno de notificaciones y del operador postal en la ejecución del procedimiento de Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos con código AGI-TIC-PR-002	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se observó que, en algunas resoluciones y autos, el procedimiento de notificación se demoró hasta seis meses. Al analizar los expedientes, se detectaron demoras tanto por parte del operador postal 4-72 en la entrega de las citaciones y/o notificaciones y como por parte del Grupo Interno de notificaciones en la ejecución de algunas etapas del procedimiento.
Hallazgo 1.7 Falta de comunicación del GIT de Notificaciones, a la dependencia que profiere el acto administrativo sobre la constancia de ejecutoria de algunas resoluciones y autos		Se evidenció que para algunas resoluciones y autos el GIT de Notificaciones no le comunicó mediante correo electrónico a la dependencia que profiere el acto administrativo sobre la constancia de ejecutoria
Hallazgo 2.1 Ausencia de un Procedimiento documentado en el Sistema SIMIG para llevar a cabo la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la revisión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés, se identificó que no está documentado un procedimiento en el sistema SIMIG, que establezca de manera clara cómo diseñar, aplicar, analizar, socializar e implementar acciones con estas mediciones, y que a su vez permita unificar los lineamientos de los demás documentos institucionales que abordan este tema.
Hallazgo 2.2 Incumplimiento en la realización de la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad en el año 2021.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al revisar los informes de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés entre los años 2020 y 2023, se evidenció que durante el año 2021 no se llevó a cabo esta medición
Hallazgo 2.3 Falta de actualización de la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés con código AGI-TIC-CD-001, en cuanto al responsable de realizar la encuesta de	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la revisión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés, se identificó que la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés AGI-TIC-CD-001 presenta desactualizaciones en las actividades 5 del Planear (1P) y 5 del Hacer (2H), en cuanto al responsable de llevar a cabo la





INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



N. del Hallazgo	Riesgo identificado en-la matriz de riesgos del proceso	Resumen del Hallazgo
satisfacción a los grupos de interés.		encuesta de satisfacción a los grupos de interés.
Hallazgo 2.4 Inoportunidad en la implementación de los planes de mejoramiento resultado de las Encuestas de Satisfacción a los Grupos de Interés vigencias 2021 y 2022.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la revisión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés, se identificó una implementación tardía de los planes de mejoramiento. Este retraso se debió a que durante la vigencia 2021 no se realizó dicha medición, generando que las acciones derivadas de la medición de satisfacción 2021 (realizada en el 2022) fueron aprobados en el Comité MIG el 27 de abril de 2023, mientras que las correspondientes a la encuesta de la vigencia 2022 (realizada en el 2023) están actualmente en proceso de elaboración y aprobación.
Hallazgo 2.5 Deficiencias en la aplicación de los lineamientos para la realización de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés vigencias 2021 y 2022.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la revisión de la medición de la satisfacción a los grupos de interés en relación con las líneas de negocio, se identificaron dos deficiencias importantes: primero, la falta de definición de líneas de negocio en un documento institucional. Segundo, la autonomía que tienen las áreas para determinar los servicios a medir sin un control claro por parte del Grupo de Atención a Grupos de Interés.
Hallazgo 2.6 Desactualización del Portafolio de Productos y/o Servicios de los Grupos de Interés de la entidad definido en el Manual del MIG	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la revisión de las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés, se identificó que el Portafolio de Productos y/o Servicios de los Grupos de Interés se encuentra desactualizado. Este portafolio, que se encuentra en el numeral 11.5.1 del Manual del MIG - MIG-TIC-MC-001, y no ha recibido actualizaciones desde su inclusión en el manual en septiembre de 2012 y en el 2019, se modificó su numeración.
Hallazgo 2.7 Deficiencias en la definición de una metodología para implementar las directrices del numeral 12.2.1 satisfacción del Cliente del Manual MIG, específicamente en lo	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Durante la revisión de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, se identificó que el GIT de Grupo de Interés y Gestión Documental no tiene definido un método claro para implementar y verificar el cumplimiento de las directrices del numeral 12.2.1 (Satisfacción del Cliente) del Manual MIG - MIG-TIC-MC-001,



N. del Hallazgo	Riesgo identificado en-la matriz de riesgos del proceso	Resumen del Hallazgo
relacionado con el Fortalecimiento de Productos o Servicios		<p>relacionadas con los resultados de la encuesta de satisfacción, donde se especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Analizar e interpretar la información de la encuesta para luego tomar las acciones pertinentes para fortalecer lo que se está haciendo bien. ii) Los resultados de esta medición es un insumo para generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los productos o servicios generados.
Hallazgo 2.8 En el contrato 1248 de 2023 las hojas de vida de los encuestadores no fueron presentadas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al realizar la validación del equipo de trabajo establecido en el contrato, se evidenció que las hojas de vida de los encuestadores no fueron presentadas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.
Hallazgo 2.9 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó al supervisor del contrato el plan de trabajo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	se evidenció que no se entregó al supervisor del contrato el plan de trabajo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato.
Hallazgo 2.10 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó al supervisor del contrato el documento metodológico y la ficha técnica dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato.	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al revisar la entrega del documento metodológico y la ficha técnica, se evidenció que estos documentos no fueron entregados dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato
Hallazgo 2.11 En el contrato 1248 de 2023, el supervisor no aprobó la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes,	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al revisar la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes, se evidenció que el supervisor no aprobó dicha actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC.

N. del Hallazgo	Riesgo identificado en-la matriz de riesgos del proceso	Resumen del Hallazgo
programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC.		
Hallazgo 2.12 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó informe final consolidado en medio físico y magnético, en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Se evidenció que no se entregó en medio físico y magnético, informe final en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés.
Hallazgo 2.13 En el contrato 1248 de 2023, no se evidenció capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso	Al realizar la validación, de la capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad, no se evidenció que se hubiere efectuado dicha capacitación.
Hallazgo 2.14 En el contrato 1248 de 2023, el contratista no realizó algunas actividades preoperativas de la encuesta y no efectuó una actividad relacionada con el operativo de recolección de los datos de la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Se evidenció que el contratista no realizó las siguientes actividades preoperativas :i) Hacer el diseño de muestreo y seleccionar la muestra definitiva y la sobremuestra, y presentar para aprobación del supervisor del MinTIC y ii) Definir las reglas de validación y consistencia de la información y respecto a las actividades relacionadas con el operativo de recolección de los datos se evidenció que no efectuó la siguiente: i) Presentar al Supervisor del Contrato reportes periódicos del seguimiento de la recolección y captura de datos en los que se informen los avances y dificultades.
Hallazgo 2.15 En el contrato 1248 de 2023, no se cargó el Informe de ejecución (GCC-TIC-FM-055) en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.	Al revisar los informes de ejecución del contrato (GCC-TIC-FM-055), se evidenció que los informes del mes de noviembre y diciembre de 2023 no fueron cargados en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes.

Tabla 1. Hallazgos Identificados



TIC

**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



7. FORTALEZAS

- Durante la ejecución de la auditoría, se observó que la entidad ha estado cumpliendo con su responsabilidad de aprobar en el Comité MIG, el plan de mejoramiento generado en respuesta a las situaciones que estaban causando insatisfacción entre los grupos de interés. Esto demuestra el compromiso de la entidad con la mejora continua y la satisfacción de sus partes interesadas.
- Se evidenció que las notificaciones de las resoluciones de AVETM, cumplen con las actividades indicadas en el procedimiento notificaciones actos administrativos AVETM (autorización para la venta de equipos terminales móviles).

8. CONCLUSIONES

- Respecto a las notificaciones se presenta inexistencia del Formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos, incumplimiento del término para algunas de las notificaciones personales, debilidades en algunas notificaciones por publicación en página web, falta de actualización del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, en cuanto a la incorporación de algunas actividades, falta de unificación de las actividades 18 y 21 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones, demora del Grupo Interno de notificaciones y del operador postal en la ejecución del procedimiento de Notificaciones, falta de comunicación del GIT de Notificaciones, a la dependencia que profiere el acto administrativo sobre la constancia de ejecutoria de algunas resoluciones y autos.
- Respecto a la encuesta de satisfacción de los grupos de interés de la Entidad se presenta ausencia de un Procedimiento documentado en el Sistema SIMIG para llevar a cabo la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad, incumplimiento en la realización de la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad en el año 2021, falta de actualización de la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, en cuanto al responsable de realizar la encuesta, inoportunidad en la implementación de los planes de mejoramiento resultado de las Encuestas de Satisfacción a los Grupos de Interés vigencias 2021 y 2022, deficiencias en la aplicación de los lineamientos para la realización de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés vigencias 2021 y 2022, desactualización del Portafolio de Productos y/o Servicios de los Grupos de Interés de la





TIC

**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



entidad definido en el Manual del MIG, deficiencias en la definición de una metodología para implementar las directrices, específicamente en lo relacionado con el Fortalecimiento de Productos o Servicios y debilidades en el cumplimiento de algunas obligaciones del contrato 1248 de 2023.

9. RECOMENDACIONES

Al final de cada objetivo y hallazgo se presentaron las recomendaciones asociadas a las oportunidades de mejora del proceso de Gestión de Atención a los Grupos de Interés.

10. 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:

José Ignacio León Flórez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Equipo auditor:

Auditor Líder: Sonia Alexandra Lobo Martínez
Auditores: Lida Constanza Artunduaga Tovar
Juan Pablo Bueno Pabón
German Alonso Peralta Prada





**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



Anexo No. 1

Respuestas a Observaciones del Informe Preliminar

No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
Hallazgo 1.1 Inexistencia del Formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos del procedimiento de Notificaciones de actos administrativos de resoluciones y autos AGI-TIC-PR-002 en el sistema SIMIG	Durante la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se observó que en el procedimiento de Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos AGI-TIC-PR-002, el formato de notificación y Resuelve de los actos administrativos no existe en el sistema SIMIG para la notificación presencial y electrónica; esta situación incumple las actividades 14 y 15, donde definen como registro el “formato de notificación y resuelve de los actos administrativos”	El GIT de Notificaciones señala que de acuerdo con su recomendación se implementará el formato de notificación, el cual el GIT de Notificaciones enviará a planeación para su aprobación y luego se establecerá en el SIMIG.	Se mantiene el hallazgo: *El GIT de Notificaciones aceptó el hallazgo.
Hallazgo 1.2 Incumplimiento del término para la notificación personal de la Resolución 3087 de 2023 establecido en el procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002	Al realizar la validación de los 40 expedientes de resoluciones objeto de muestra, se evidenció que la notificación personal de la Resolución 3087 de 2023 se realizó pasados los cinco (5) días hábiles posteriores al recibo de la citación, situación que incumple la actividad 4 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos que señala : “ Observaciones: El usuario debe notificarse en los	El GIT Notificaciones de acuerdo con el hallazgo, indica: reiteramos que el término de 5 días únicamente se refiere al periodo entre la expedición del acto administrativo y el envío de la citación, tal y como lo establece el primer inciso del artículo 68 del CPACA. Para este caso la citación se envió el día 25/08/2023 y fue recibida el día 31/08/2023, estando dentro del término. Sin embargo, para la notificación por aviso, presencial y electrónica desde el año 2022, se crearon historias de usuario que nos generarán alertas para que los tiempos de notificación mejoren.	Se mantiene el hallazgo: * El hallazgo no va orientado al término establecido entre la expedición del acto administrativo y la citación de la notificación, el cual de acuerdo con el artículo 68 del CPACA es de 5 días hábiles. *El hallazgo hace referencia al término de 5 días hábiles establecido en el procedimiento, actividad 4, entre la fecha de la citación y la notificación, situación diferente a la definida en el CPACA artículo 68.





**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
	cinco (5) días hábiles posterior al recibo de la citación de manera personal y/o por correo electrónico conforme a lo estipulado en el CPACA”.		*El GIT de Notificaciones indica que se implementaron acciones para que los términos de la notificación mejoren, aceptando la debilidad evidenciada.
Hallazgo 1.3 Debilidad en la notificación por publicación en página web de la resolución No.948 de 2023 en cuanto a que va dirigida a otro destinatario	Al realizar la validación de las 40 resoluciones objeto de muestra, se evidenció debilidad en la notificación por publicación en página web de la resolución 948 de 2023, en cuanto a que va dirigida a otro destinatario, situación que incumple el artículo 3, numeral 9 de la Ley 1437 de 2011.	El GIT Notificaciones señala que efectivamente para este hallazgo se acepta que existió un error en la configuración del documento de publicación, toda vez que existe una solicitud del área formalizando cambio de operador y/o usuario para la notificación y este no se atendió debidamente. Es importante tener en cuenta que el cambio de operador o de concesionario a notificar no lo realiza el GIT de Notificaciones, sino que es realizado por el soporte de la empresa Analítica, mediante un caso creado a la mesa de servicio.	Se mantiene el hallazgo: *El GIT de Notificaciones aceptó el hallazgo, toda vez que existió una solicitud del área formalizando cambio de operador y/o usuario para la notificación y este no se atendió debidamente.
Hallazgo 1.4 Falta de actualización del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, en cuanto a la incorporación de algunas actividades	Al realizar la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se evidenció que Falta de actualización del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, en cuanto a la incorporación de la actividad relacionada con “Notificación por Publicación Web” y la actividad relacionada con los “Relanzamientos”, situación que incumple el manual norma fundamental numeral 6.9.2.3 numeral 5.	El GIT Notificaciones indica que de acuerdo con la recomendación se actualizará el procedimiento AGI-TIC-PR-002, para incluir la actividad de relanzamientos, en cuanto a la Publicación de Citación por Web se encuentra en la actividad número 10 del procedimiento.	Se mantiene el hallazgo: * El GIT de Notificaciones aceptó el hallazgo, en donde se actualizará el procedimiento AGI-TIC-PR-002, para incluir la actividad de relanzamientos. *Respecto a la publicación de la citación en página web, establecida en la actividad 10 del procedimiento, es diferente a la publicación por página web la cual no esta contemplada en el procedimiento y el GIT de Notificaciones señaló en respuesta a la





**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
			situación identificada (Solicitud de información No. 12), que acepta la observación y se considera idóneo incorporar estas actividades al procedimiento de notificaciones.
Hallazgo 1.5 Falta de unificación de las actividades 18 y 21 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos respecto del término de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición	Al realizar la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se evidenció que falta la unificación del término de espera del GIT Notificaciones frente a la interposición del recurso de reposición de las actividades 18 y 21 del procedimiento AGI-TIC-PR-002 Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, situación que incumple el manual norma fundamental numeral 6.7.1.	El GIT de Notificaciones acepta la observación, toda vez que el término para interponer recursos es de 10 días hábiles, se considera idóneo ajustar el procedimiento AGI-TIC-PR-002 para generar paridad en los términos definidos por la ley.	Se mantiene el hallazgo: *El GIT de Notificaciones aceptó el hallazgo.
Hallazgo No. 1.6. Demora del Grupo Interno de notificaciones y del operador postal en la ejecución del procedimiento de Notificaciones actos administrativos de resoluciones y autos con código AGI-TIC-PR-002	Durante la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se observó que, en 5 resoluciones y 5 autos (ver cuadro), el procedimiento de notificación se demoró hasta seis meses. Al analizar los expedientes, se detectaron demoras tanto por parte del operador postal 4-72 en la entrega de las citaciones y/o notificaciones y como por parte del Grupo Interno de notificaciones en la ejecución de algunas etapas del procedimiento.	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa que: Se acepta frente a las demoras en la entrega de las citaciones y/o notificaciones, sin observaciones El GIT de notificaciones Grupos de Interés y Gestión Documental informa que analizado el hallazgo y lo que respecta a la competencia del GIT de Notificaciones identificamos desde la creación del acto administrativo, porque el área que emite es la responsable del expediente y es ella la que envía los datos del usuario y/o concesionario a notificar, cuando el dato de dirección o correo electrónico no es efectivo, se	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones por parte del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental. *En relación con el GIT de Notificaciones, se ha analizado que la observación hace referencia a una de las posibles causas que está generando demora en la ejecución de algunas de las etapas del procedimiento de notificación;



**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
		debe solicitar la corrección y esto generará demoras en el procedimiento en cualquiera de sus actividades.	sin embargo, esta no desvirtúa lo evidenciado por el equipo auditor por lo que el hallazgo se mantiene.
Hallazgo 1.7 Falta de comunicación del GIT de Notificaciones, a la dependencia que profiere el acto administrativo sobre la constancia de ejecutoria de algunas resoluciones y autos	Al realizar la validación de los 69 expedientes objeto de muestra, se evidenció que, para 10 resoluciones y 4 autos, el GIT de Notificaciones no le comunicó mediante correo electrónico a la dependencia que profiere el acto administrativo sobre la constancia de ejecutoria, situación que incumple la actividad 22 del procedimiento de Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos AGI-TIC-PR-002.	El GIT Notificaciones señala que de acuerdo con la recomendación se encuentra adecuado realizar capacitación al interior del GIT de Notificaciones, una vez finalizado se comparte con el área por medio del aplicativo Integritic, de acuerdo con el rol de notificaciones se analiza que nosotros somos el GIT competente para informar y compartir al área toda la información generada en el procedimiento AGI-TIC-PR-002.	Se mantiene el hallazgo: *El GIT de Notificaciones acepta el hallazgo y responde que implementará una acción de mejora.
Hallazgo 2.1. Ausencia de un Procedimiento documentado en el Sistema SIMIG para llevar a cabo la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad	Durante la revisión, se identificó que no está documentado un procedimiento en el sistema SIMIG, que establezca de manera clara cómo diseñar, aplicar, analizar, socializar e implementar acciones con estas mediciones, y que a su vez permita unificar los lineamientos de los demás documentos institucionales que abordan este tema.	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.
Hallazgo 2.2. Incumplimiento en la	Al revisar los informes de las encuestas de satisfacción a los	El GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales informa:	Se mantiene el hallazgo:





**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
<p>realización de la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad en el año 2021.</p>	<p>grupos de interés entre los años 2020 y 2023, se evidenció que durante el año 2021 no se llevó a cabo esta medición.</p>	<p>Frente a la información enviada y en lo relacionado con el Hallazgo 2.2 Incumplimiento en la realización de la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad en el año 2021, nos permitimos manifestar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Coordinación del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales nunca fue convocada en el marco de la realización de esta auditoría para exponer las razones por las cuales no se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad en 2021 dado que la responsabilidad de la realización de dicho ejercicio estaba a cargo del GITEES. Por otro lado, únicamente participó en el ejercicio de la Auditoría el GIT de Grupo de Interés y Gestión Documental, el cual está encargado de la realización de las Encuestas a partir de la vigencia 2022, es decir, para garantizar un ejercicio de auditoría claro e independiente era indispensable citar en la apertura a los responsables del ejercicio para la vigencia 2021 y de esta manera dar a conocer el alcance y objetivo de esta. 2. Respecto del Hallazgo 2.2. "Incumplimiento en la realización de la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad en el año 2021", se señala que durante el desarrollo del Comité de Contratación realizado el 29 de noviembre de 2021 a las 4:00pm, se expuso la necesidad de modificación de la fecha para llevar a cabo la Encuesta de satisfacción que 	<p>La justificación del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales no desvirtúa el presente hallazgo, por lo cual se mantiene.</p> <p>*Con relación el primer punto, donde se indica que el GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales no fue convocado durante la realización de esta auditoría, se proporcionan los siguientes detalles:</p> <p>El 11 de marzo, se envió notificación por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación y al GIT de Estadísticas informándoles sobre la vinculación a la auditoría del proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés.</p> <p>El 05 de abril, se envió la invitación a la reunión de apertura.</p> <p>El 09 de abril, se realizó solicitud de información, que fue atendida el 12 de abril.</p> <p>El 30 de mayo, se realizó la invitación a la reunión de cierre.</p> <p>Finalmente, el 31 de mayo se socializó el Informe Preliminar - Auditoría</p>





INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
		<p>inicialmente estaba programada para el 2021, como se detalla en los Anexos 1 y 2 del presente documento.</p> <p>3. Que de acuerdo con lo anterior, esta solicitud fue presentada y aprobada por los miembros de dicho comité, según lo definido en el Artículo 2 de la Resolución 1428 del 2020, <i>“Por la cual se estructura el Comité Asesor de Contratación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 1045 de 2015”</i>, a decir: Directores y Subdirectores y Jefe de la Oficina, entre ellos la jefatura de la Oficina de Control Interno, quienes para la fechas de los hechos tenían conocimiento de la justificación presentada y que se comparte, a continuación: (...)</p>	<p>Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés.</p> <p>Por lo tanto, se puede afirmar que el GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales estuvo debidamente informado e involucrado en todas las etapas de la auditoría.</p> <p>*En lo que respecta al comité de contratación, es preciso señalar que este se encarga de aprobar la contratación que necesitan las áreas para cumplir con sus objetivos. Además, en este Comité no se revisó los incumplimientos que generaría la no realización de la encuesta de satisfacción, ni tampoco es la instancia para decidir sobre las modificaciones de los documentos institucionales (manual MIG).</p> <p>Por otra parte, la Oficina de Control Interno participa en este comité con voz, pero sin voto, tal como se indica en Ley 87 de 1993, artículo 12, parágrafo “En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones o refrendaciones”.</p>



**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
Hallazgo 2.3. Falta de actualización de la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés con código AGI-TIC-CD-001, en cuanto al responsable de realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés	Durante la revisión, se identificó que la Carta Descriptiva del Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés AGI-TIC-CD-001 presenta desactualizaciones en las actividades 5 del Planear (1P) y 5 del Hacer (2H), en cuanto al responsable de llevar a cabo la encuesta de satisfacción a los grupos de interés.	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno y se procederá a la actualización de la Carta descriptiva del proceso.	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.
Hallazgo 2.4. Inoportunidad en la implementación de los planes de mejoramiento resultado de las Encuestas de Satisfacción a los Grupos de Interés vigencias 2021 realizada en el 2022 y 2022 realizada en el 2023	Se identificó una implementación tardía de los planes de mejoramiento. Este retraso se debió a que durante la vigencia 2021 no se realizó dicha medición, generando que las acciones derivadas de la medición de satisfacción 2021 (realizada en el 2022) fueron aprobados en el Comité MIG el 27 de abril de 2023, mientras que las correspondientes a la encuesta de la vigencia 2022 (realizada en el 2023) están actualmente en proceso de elaboración y aprobación.	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y acepta el hallazgo.
Hallazgo 2.5. Deficiencias en la aplicación de los lineamientos para la realización de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés vigencias 2021 y 2022	Durante la revisión de la medición de la satisfacción a los grupos de interés en relación con las líneas de negocio, se identificaron dos deficiencias importantes: primero, la falta de definición de líneas de negocio en un documento institucional. Segundo, la autonomía	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno. Se tendrá en cuenta lo establecido en el Manual de MIG.	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.





**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
	que tienen las áreas para determinar los servicios a medir sin un control claro por parte del GIT Grupos de Interés.		
Hallazgo 2.6. Desactualización del Portafolio de Productos y/o Servicios de los Grupos de Interés de la entidad definido en el Manual del MIG	Durante la revisión de las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés, se identificó que el Portafolio de Productos y/o Servicios de los Grupos de Interés se encuentra desactualizado.	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.
Hallazgo 2.7. Deficiencias en la definición de una metodología para implementar las directrices del numeral 12.2.1 satisfacción del Cliente del Manual MIG, específicamente en lo relacionado con el Fortalecimiento de Productos o Servicios	Durante la revisión, se identificó que el GIT de Grupo de Interés y Gestión Documental no tiene definido un método claro para implementar y verificar el cumplimiento de las directrices del numeral 12.2.1 (Satisfacción del Cliente) del Manual MIG - MIG-TIC-MC-001, relacionadas con los resultados de la encuesta de satisfacción,	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.
Hallazgo 2.8 En el contrato 1248 de 2023 no se presentaron las hojas de vida del director, muestrita, analista de datos y supervisor y las hojas de vida de los encuestadores no fueron aprobadas por el supervisor y presentadas	Al realizar la validación del equipo de trabajo establecido en el contrato, se evidenció que no se presentaron las hojas de vida del director, muestrita, analista de datos y supervisor; y las hojas de vida de los encuestadores no fueron aprobadas por el supervisor las cuales no se presentaron con los documentos soporte dentro de los	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se adjunta pantallazo del envío de las hojas de vida del equipo de trabajo solicitado en el contrato el día 9 de noviembre de 2023, por partes de YANHAAS S.A., un día después de la suscripción del contrato, y el 13 de noviembre de 2023, se enviaron las hojas de vida de los encuestadores.	Se mantiene el hallazgo: *Verificada la evidencia respecto al envío de las hojas de vida del director, muestrita, analista de datos y supervisor se encuentra que el correo electrónico del 09 de noviembre de 2023 remitido en la respuesta al informe preliminar, fue aportado dentro de la etapa de ejecución de la





INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
dentro del término establecido.	dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 1 del contrato E incumple el anexo técnico del contrato, Equipo de Trabajo	De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta que la aprobación de pólizas fue el 15 de noviembre de 2023, el inicio de la ejecución fue el 16 de noviembre de 2023, la designación de supervisor del contrato No. 1248 de 2023, se remitió al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental con radicado No. 232116904 el 16 de noviembre de 2023, se procede con la firma por la herramienta Integratic el excell de aprobación del equipo de trabajo con fecha 16 de noviembre de 2023; puesto que el supervisor obrante solo podía firma hasta tanto tuviera la designación por la ordenadora del gasto y el contrato estuviera en ejecución. Se adjuntó en su debido momento el archivo en excell: Revisión Perfil Encuestadores.Firmado en el cual se detalla el perfil del equipo de trabajo y la firma de aprobación del 16 de noviembre de 2023.	auditoría, razón por la cual se retira del hallazgo esta observación. * Respecto a la remisión de las hojas de vida de los encuestadores el GIT allegó nueva evidencia, un correo electrónico del 13 noviembre de 2023, No obstante, con esta evidencia no se desvirtúa el hallazgo ya que conforme a la fecha de suscripción del contrato 08 de noviembre de 2023, la remisión de la hojas de vida se realizó posterior a los 2 días hábiles siguientes (09 y 10 de noviembre de 2023), es decir hasta el 14 de noviembre de 2023, ya que el 13 de noviembre de 2023, fue lunes festivo. *Así mismo, durante la ejecución de la auditoría se allegó un correo electrónico diferente, de fecha 21 de noviembre de 2023, soporte consistente, válido, integral y completo, por lo que no es de recibo para la Oficina de Control Interno que después del cierre de la auditoría se presente inconsistencia en la información, ya que, en la carta de representación firmada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, este se compromete a:



**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
			<p><i>“1. Todo el equipo de trabajo que atenderá las solicitudes es responsable de la oportuna preparación, presentación y consistencia de la información que será entregada en el marco de la auditoría interna.</i></p> <p><i>3. La información que suministraremos será válida, integral y completa para los propósitos de la auditoría interna”.</i></p> <p><i>*Respecto a la falta de aprobación de la supervisión, se retira esta observación del hallazgo.</i></p>
<p>Hallazgo 2.9 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó al supervisor del contrato el plan de trabajo, dentro del término establecido y no describe el cronograma de actividades de cada fase y los entregables de las mismas</p>	<p>Al revisar en el contrato 1248 de 2023 el plan de trabajo, se evidenció que no se entregó al supervisor del contrato el plan de trabajo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato y que no describe el cronograma de actividades de cada fase y los entregables de las mismas situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 2 del contrato, que señala: “Elaborar y entregar al supervisor del contrato el plan de trabajo que describa el cronograma de actividades de cada fase y los entregables de las</p>	<p>El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa:</p> <p>El plan Operativo contiene el cronograma dónde se especifica las actividades de cada fase (Preoperativo, Prueba piloto, Operativo de recolección de la información, Procesamiento y análisis de la información, Resultados preliminares, Resultados finales), remitirse al primer entregable numeral A. Plan de Trabajo.</p> <p>Se indica que la revisión y aprobación del primer entregable que incluye el cronograma entre otros se realizó el 24 de noviembre de 2023 y la entrega oficial se efectuó el 30 de noviembre de 2023. Los ocho (8) días hábiles</p>	<p>Se mantiene el hallazgo:</p> <p>* En relación con que el plan de trabajo no describe el cronograma de actividades de cada fase (Preoperativo, Prueba piloto, Operativo de recolección de la información, Procesamiento y análisis de la información, Resultados preliminares, Resultados finales), esta observación se retira.</p> <p>*En relación con la falta de entrega al supervisor del contrato del plan de trabajo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del</p>



**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
	<p>mismas, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato..”.</p>	<p>que establecía el contrato se cumplía el 28 de noviembre.</p>	<p>contrato, esta observación se mantiene ya que solo se tiene evidencia del documento “Plan de Trabajo” con fecha 30 de noviembre de 2023.</p> <p>Al respecto la Oficina de Control Interno realizó los siguientes requerimientos:</p> <p>1.Solicitud de información No. 5, punto No. 2 “Soporte en donde se elaboró y entregó al supervisor del contrato el plan de trabajo que describa el cronograma de actividades de cada fase y los entregables de las mismas, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización del contrato.</p> <p>el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental en respuesta, remitió el plan de trabajo con la fecha de presentación (30 de noviembre de 2023), el acta No. 2 y el cronograma de actividades.</p> <p>2.Situación identificada, se precisó que no se remitió a la Oficina de Control Interno soporte de entrega al supervisor del contrato del plan de trabajo.</p>



**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
			<p>Al respecto el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, señaló que el soporte de entrega quedó evidenciado en el acta No.2 de fecha 24 de noviembre de 2023, sin embargo, el acta no es el soporte que evidencie el cumplimiento de esta obligación contractual.</p> <p>Por lo anterior no se puede concluir que por el hecho de haberse revisado y aprobado el plan de trabajo en un acta de reunión se puede definir la fecha de entrega por parte del contratista, de este documento. Solo se tiene en cuenta la entrega oficial que se efectuó el 30 de noviembre de 2023, cuyo soporte fue suministrado por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental.</p>
<p>Hallazgo 2.10 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó al supervisor del contrato el documento metodológico y la ficha técnica dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato</p>	<p>Al revisar la entrega del documento metodológico y la ficha técnica, se evidenció que estos documentos no fueron entregados dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al inicio del contrato, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 3 del contrato</p>	<p>El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa:</p> <p>Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno</p>	<p>Se mantiene el hallazgo:</p> <p>*No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.</p>



**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
<p>Hallazgo 2.11 En el contrato 1248 de 2023, el supervisor no aprobó la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC</p>	<p>Al revisar la actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes, se evidenció que el supervisor no aprobó dicha actualización o ajusté a los instrumentos estadísticos existentes conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 9 del contrato.</p>	<p>El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa:</p> <p>La construcción de los instrumentos estadísticos o instrumentos de recolección surge de los instrumentos existentes, documentos revisados el día 14 de noviembre de 2023, que se puede verificar en el acta No.1. En tal sentido la supervisión procedió a aprobar el Instrumento de Recolección que finalmente fue el usado en la aplicación de la encuesta; si bien el documento no habla de documento de recolección existente el ejercicio consistía en la aprobación del instrumento de recolección.</p> <p>Los instrumentos de recolección o instrumentos estadísticos fueron aprobados con el acta No. 3 con fecha del 06 de diciembre del 2023.</p> <p>En el acta No.2 con fecha del 24 de noviembre del 2023 se evidencia la revisión de los instrumentos estadísticos o instrumentos de recolección con las diferentes áreas del MINTIC</p>	<p>Se mantiene el hallazgo:</p> <p>* El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, en respuesta al informe preliminar presentó una versión diferente de la respuesta realizada frente a las situaciones identificadas por la OCI, en donde hace referencia a que de los instrumentos estadísticos existentes surge la construcción de los instrumentos de recolección, los cuales fueron aprobados por el supervisor en el acta No. 3 del 06 de diciembre de 2023. Es de precisar que esta afirmación no cuenta con un soporte o evidencia que la respalde.</p> <p>Por otra parte, en respuesta a las situaciones identificadas, se indicó que es en el documento metodológico que se encuentra la revisión y actualización o ajustes a los instrumentos estadísticos existentes, en el punto 3 Diseño de recolección y punto 6 “Diseño De La Evaluación De Las Fases Del Proceso E Instrumentos De Recolección De Información A Utilizar Para La Encuesta De Satisfacción” cuya aprobación fue realizada en el acta No. 3 del 06 de diciembre de 2023.</p>





INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
			<p>* Como bien lo señala el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, el documento no habla de documento de recolección existente, por lo que no se podía deducir y comprobar que el ejercicio consistía en la aprobación del instrumento de recolección.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, no es de recibo para la Oficina de Control Interno que la información presentada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental no sea consistente y completa, ya que, en la carta de representación firmada, este se compromete a:</p> <p><i>“1. Todo el equipo de trabajo que atenderá las solicitudes es responsable de la oportuna preparación, presentación y consistencia de la información que será entregada en el marco de la auditoría interna.</i></p> <p><i>3. La información que suministraremos será válida, integral y completa para los propósitos de la auditoría interna”.</i></p>
<p>Hallazgo 2.12 En el contrato 1248 de 2023 no se entregó informe final consolidado en medio</p>	<p>Al revisar, el soporte de la entrega del informe final consolidado, se evidenció que no se entregó en medio físico y magnético, informe</p>	<p>El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa:</p>	<p>Se mantiene el hallazgo:</p> <p>*No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.</p>





**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
físico y magnético, en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés	final en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 14 del contrato.	Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	
Hallazgo 2.13 En el contrato 1248 de 2023, no se evidenció capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad	Al realizar la validación, de la capacitación al personal requerido para realizar la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad, no se evidenció que se hubiere efectuado dicha capacitación, situación que incumple la cláusula segunda literal b numeral 21 del contrato.	<p>El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa:</p> <p>Acorde a lo indicado por la Oficina de Control Interno se remitió el pantallazo que programaron internamente el Contratista con los encuestadores.</p> <p>En este sentido la obligación establecía: <i>“Capacitar al personal requerido con anterioridad al inicio de la etapa de recolección de datos en la metodología de la encuesta, en el proceso de recolección y consolidación de la información, garantizando que, en el caso de vincular personal durante el proceso de recolección, este sea previamente capacitado y mantener informado de estas novedades al supervisor del Ministerio TIC/Fondo Único de TIC”</i>. Como se puede observar no exigía la grabación de la sesión ni mucho menos la remisión a la supervisión del listado de asistencia, por lo que el soporte de la reunión agendada por teams se considera suficiente para la supervisión como evidencia del</p>	<p>Se mantiene el hallazgo:</p> <p>*El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, remitió pantallazo de una reunión por teams del 06 de diciembre 2023, no obstante, dado que con el solo pantallazo no se evidencia la capacitación debido a que puede ser de otra de las múltiples reuniones que tiene este GIT o puede ser una reunión con el contratista pero de otro tema diferente, se solicitó la grabación para poder evidenciar la realización de la capacitación, sin embargo, el GIT no la remitió y señaló que se había realizado presencial, en donde igualmente no se remitió soporte.</p>



**INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
		cumplimiento de la obligación. No se puede obligar al contratista a soportar el cumplimiento de la ejecución contractual con evidencia que no estén específicas en el contrato. Ahora bien, la supervisión en el operativo de recolección no evidenció dificultad alguna relacionada con los conocimientos de los encuestadores, por ello, se entiende que el personal estuvo debidamente capacitado.	
Hallazgo 2.14 En el contrato 1248 de 2023, el contratista no realizó algunas actividades preoperativas de la encuesta y no efectuó una actividad relacionada con el operativo de recolección de los datos de la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad	Al realizar la validación de las actividades preoperativas de la encuesta y las actividades relacionadas con el operativo de recolección de los datos de la encuesta de satisfacción a los Grupos de Interés de la Entidad se evidenció que el contratista no realizó las siguientes actividades preoperativas :i) Hacer el diseño de muestreo y seleccionar la muestra definitiva y la sobremuestra, y presentar para aprobación del supervisor del MinTIC y ii) Definir las reglas de validación y consistencia de la información y respecto a las actividades relacionadas con el operativo de recolección de los datos se evidenció que no efectuó la siguiente: i) Presentar al Supervisor del Contrato reportes periódicos del seguimiento de la recolección y captura de datos en los que se informen los avances y dificultades.	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.



INFORME DE AUDITORÍA
CONTROL INTERNO



No.	Resumen Hallazgo	Resumen respuesta del proceso	Resultado revisión observaciones
	La situación anterior incumple el anexo técnico		
Hallazgo 2.15 En el contrato 1248 de 2023, no se cargó el Informe de ejecución (GCC-TIC-FM-055) en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes	Al revisar los informes de ejecución del contrato (GCC-TIC-FM-055), se evidenció que los informes del mes de noviembre y diciembre de 2023 no fueron cargados en la carpeta virtual compartida de la OGIF, durante los primeros 7 días hábiles de cada mes, situación que incumple la actividad No. 12 del procedimiento de supervisión GCCTIC-PR-004	El GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental informa: Se acepta y se acogerán las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el hallazgo: *No se presentan observaciones y se acepta el hallazgo.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final auditoría gestión Atención a Grupos de Interés

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20240624-140357-7c6c71-94874800

Creación:2024-06-24 14:03:57

Estado:Finalizado

Finalización:2024-06-24 14:06:19



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe de Control Interno

José Ignacio León Flórez
79271841
jleon@mintic.gov.co

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final auditoría gestión Atención a Grupos de Interés

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240624-140357-7c6c71-94874800

Creación: 2024-06-24 14:03:57

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-06-24 14:06:19



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	José Ignacio León Flórez jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-06-24 14:04:06 Lec.: 2024-06-24 14:05:48 Res.: 2024-06-24 14:06:19 IP Res.: 190.71.137.3