



Código TRD: 1600

MEMORANDO

PARA: **Maria Carolina Zúñiga Hernández**
Dirección de Infraestructura (E)

DE: **Juan Diego Toro Bautista**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final Auditoría Interna de efectividad al proceso de Acceso a las TIC

FECHA: 12 de mayo de 2026

Respetada Doctora:

De manera atenta, y en virtud del cumplimiento de la 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” y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna - PAAI 2026, la Oficina de Control Interno se permite remitir el informe final de la Auditoría de Efectividad al Proceso de Acceso a las TIC.

De acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna de Gestión, el plan de mejoramiento frente a las situaciones identificadas como no efectivas debe remitirse para revisión por parte del equipo auditor, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción del informe final.

Muchas gracias,

(firmado electrónicamente)
Juan Diego Toro Bautista
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Paola Nates Jiménez
Revisó: Juan Diego Toro Bautista

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

262084702

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

Id Acuerdo: 20260513-083301-6a80e4-20592389

Creación: 2026-05-13 08:33:01

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-13 08:40:05



Escanee el código
para verificación

Firma

Juan Diego Foro Bautista

79569758

jtorob@mintic.gov.co

Jefe de Oficina de Control Interno

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

TRAMITE		PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma		Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2026-05-13 08:33:03 Lec.: 2026-05-13 08:39:47 Res.: 2026-05-13 08:40:05 IP Res.: 181.53.156.20 Canal: Email

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

262084702

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

Id Acuerdo: 20260513-083301-6a80e4-20592389

Creación: 2026-05-13 08:33:01

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-13 08:40:05



Escanee el código
para verificación



TIC



Informe de Auditoría: Auditoría de efectividad al Proceso de Acceso a las TIC

Mayo de 2026



Informe de Auditoría

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
2.1.	OBJETIVO GENERAL	3
2.2.	OBJETIVO ESPECÍFICO.....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
4.	CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	4
	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO:.....	4
	<i>Leyes:</i>	4
	<i>Decretos:</i>	4
	<i>Resoluciones:</i>	4
	<i>Normatividad:</i>	5
	<i>Otros:</i>	5
5.	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	5
5.1.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	5
5.2.	REUNIÓN DE APERTURA.....	6
5.3.	REUNIÓN DE CIERRE.....	6
5.4.	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	6
6.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	7
6.1.	RESUMEN DE LA EVALUACIÓN REALIZADA.....	7
6.2.	ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD Y SEGUIMIENTO REALIZADO	11
7.	TABLA DE PLANES DE MEJORAMIENTO NO EFECTIVOS	97
8.	FORTALEZAS	102
9.	CONCLUSIONES	103
10.	RECOMENDACIONES.....	103
11.	PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:	104

Informe de Auditoría

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Ministerio y Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en cumplimiento del rol de Evaluación y Seguimiento, estipulado en el Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.21.5.3 (modificado por el Decreto 648 de 2017, Artículo 17), y con base en la normativa interna del proceso de Acceso a las TIC establecida en el MIG (Modelo Integrado de Gestión Institucional), y en cumplimiento de su Programa Anual de Auditoría Interna, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 16 de diciembre de 2025, adelantó la presente auditoría, como aporte para el mejoramiento de las debilidades identificadas en el proceso, en el marco del Sistema de Control Interno de la Entidad.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

2.1. Objetivo General

Evaluar la efectividad de los planes de mejoramiento implementados por la Entidad, verificando si las acciones ejecutadas permitieron eliminar o mitigar la causa raíz que originó los hallazgos, y evitar o atenuar su recurrencia, contribuyendo a la mejora continua del proceso.

2.2. Objetivo Específico

Determinar la efectividad de una muestra de las acciones implementadas por el Proceso de Acceso a las TIC, para subsanar los hallazgos identificados en las auditorías internas de gestión, evaluando si las mismas atacaron las causas que los originaron, o si persisten las situaciones.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se define como alcance, los planes de mejoramiento generados en respuesta a las auditorías de las vigencias 2023, 2024, 2025. Asimismo, el análisis de evidencias orientado a evaluar la posible recurrencia de las situaciones identificadas comprende el periodo 2023 a 2026.

Informe de Auditoría

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Marco Jurídico y Normativo:

Leyes:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1341 de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–.
- 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 1978 de 2019: Por la cual se moderniza el sector TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único".

Decretos:

- Decreto 1083 de 2015: "Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Decreto 1078 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- Decreto 1064 de 2020: Por el cual se modifica la estructura del MinTIC.

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 3617 de 2023: "Por la cual se establece la metodología, el procedimiento y los requisitos para la formulación, presentación, autorización, ejecución, cuantificación, verificación y reconocimiento de las obligaciones de hacer y se deroga parcialmente la Resolución número 2715 de 2020.

Informe de Auditoría

Normatividad:

Procedimientos, Carta Descriptiva y demás documentos asociados al proceso de Acceso a las TIC, y a procesos transversales aplicables según el alcance de la auditoría, formalizados en el Sistema SIMIG, entre los principales se cuentan:

- Formulación, seguimiento y cierre de acciones de mejora MIG-TIC-PR-003
- Manual de Contratación GCC-TIC-MA-006.
- Manual de Supervisión e interventoría GCC-TIC-MA-005.
- Procedimiento de Supervisión GCC-TIC-PR-004.
- Carta descriptiva del proceso ACT-TIC-CD-001
- Mapa de riesgos de Gestión ACT-TIC-DI-002

Otros:

- Anexos técnicos que hacen parte de los contratos o convenios definidos en la muestra, y que por tanto contemplan requisitos contractuales.

5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

5.1. Técnicas de Auditoría

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

- **Consulta:** entrevistas, encuestas, cuestionarios.
- **Observación:** directa a procedimientos o procesos, también conocida como prueba de recorrido.
- **Inspección:** estudio de documentos, registros y examen físico de recursos tangibles.
- **Revisión de comprobantes:** se realiza específicamente para probar la validez de la información documentada o registrada.
- **Rastreo:** se realiza específicamente para probar la integridad de información documentada o registrada.
- **Procedimientos analíticos:** para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencia o correlaciones inesperada.
- **Confirmación:** Obtención de verificación directa por escrito de la exactitud de la información proveniente de terceros independientes. entre otros.

Informe de Auditoría

5.2. Reunión de Apertura

Fecha: 16 de febrero de 2026

Lugar: Reunión virtual

La reunión de apertura tuvo lugar a las 11:00 a.m., de forma virtual a través de la aplicación Teams, la auditora líder expuso los objetivos, marco jurídico, normatividad, cronograma, metodología y demás información registrada en el Plan de Auditoría a los líderes del proceso, se verificó el conocimiento del ejercicio a realizar por parte de los responsables y se acordó canalizar las solicitudes de información, así como la agenda de las reuniones requeridas a través del gestor actual del proceso. No se presentaron observaciones o inquietudes adicionales al Plan de Auditoría expuesto por parte del equipo auditado.

5.3. Reunión de Cierre

Fecha: 8 de mayo de 2026

Lugar: Reunión virtual

La reunión de cierre tuvo lugar a las 11:00 a.m., de forma virtual a través de la aplicación Teams, la Auditora Líder explicó las fortalezas encontradas, la evaluación de efectividad de los planes de mejoramiento de los diferentes hallazgos de la muestra, las recomendaciones y las conclusiones del ejercicio, junto con el plazo para la reformulación para los planes de mejoramiento no efectivos.

5.4. Comunicación de Observaciones

Las observaciones preliminares se remitieron el 23 de abril de la presente vigencia, emitiendo un total de 13 situaciones de planes de mejoramiento, de las cuales un total de 11 fueron categorizadas como no efectivas, se otorgó el plazo determinado para allegar evidencias o soportes que desvirtuaran o modificaran el resultado preliminar, se reciben las respuestas a las observaciones el 28 de abril; de acuerdo con la información remitida se reiteran las mismas situaciones, como se resume en el cuadro inferior.

Observaciones preliminares	Observaciones excluidas / reclasificadas	Total observaciones del informe final
2 situaciones con planes efectivos	0	2 situaciones con planes efectivos
11 situaciones con planes no efectivos	0	11 situaciones con planes no efectivos

Tabla 1. Relación de hallazgos informe preliminar y final

Informe de Auditoría

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

6.1. Resumen de la evaluación realizada

A continuación, se presentan los resultados de la validación realizada por la Oficina de Control Interno a los planes de mejoramiento de un total de 36 hallazgos, que abarcan las vigencias 2023, 2024 y 2025. De este total de planes de hallazgos verificados, se encontró que 7 hallazgos, correspondientes al 19% resultan efectivos, es decir, se trata de situaciones que no se han vuelto a presentar, mientras un total de 29 hallazgos, equivalentes al 81% comprenden situaciones recurrentes:

Evaluación	Cantidad
Efectivos	7
No efectivos	29

Tabla 2. Resultado Evaluación de efectividad.

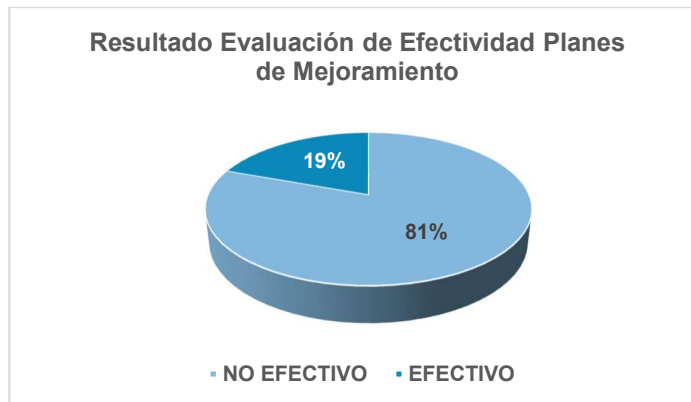


Imagen 1. Resultado Evaluación de Efectividad Planes de Mejoramiento

Para la determinación de la muestra de hallazgos a verificar se utilizó el criterio de recurrencia e impacto en la gestión del proceso, buscando de esta manera abarcar la mayor parte de debilidades o situaciones evidenciadas en las auditorías internas.

En la siguiente matriz se presenta la relación los hallazgos, la acción en SIMIG del plan de mejoramiento asociado y el resultado de la evaluación de efectividad:

Informe de Auditoría

Vigencia	Hallazgo	Acción SIMIG	Resultado evaluación
2024	1.1 En el contrato 1042 de 2020 no se cumplió con el cronograma contractual para la instalación y puesta en servicio de los Centros Digitales para las metas 10,11, 12 y 13 y se presenta inicio tardío de las metas de operación 14,15, 16 y falta de inicio de la meta 17	2089	INEFECTIVA
2024	1.14 En el contrato de aporte 749 de 2022 no se cumplió con el cronograma contractual de las metas 7, 9 y 10 para la instalación y puesta en servicio de los Centros Digitales.	2107	INEFECTIVA
2024	1.6 Incumplimiento del término establecido en la CLÁUSULA DECIMA TERCERA del Acuerdo Especifico No. 2 (1203-2023) derivado del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023	2625	INEFECTIVA
2024	2.9 En el contrato de aporte 873 de 2019 – Proyecto Incentivos a la Demanda Fase II no se cumplió con el plazo máximo de entrega de la Fase 2 del proyecto con relación a la meta de 23.341 accesos a 31 de diciembre de 2020	2650 2651	INEFECTIVA
2025	1.6 Falta de evidencia y/o soportes que den cuenta del cumplimiento de los términos previstos en las cláusulas contractuales y el Anexo Técnico en ejecución del Acuerdo Especifico No. 5 (Contrato Interadministrativo No. 2008 - 2024) por parte de INTERNEXA S.A.	2936	INEFECTIVA
2023	1.11 En el contrato de aporte 749 de 2022, no se definió en conjunto entre el Operador ETB, el interventor y la supervisión el “Procedimiento de atención de las PQRSD”.	2106	INEFECTIVA
2025	1.14 Deficiencias en el registro y trazabilidad en la gestión de las PQRSD en el sistema de información “Umbrella”, empleado en el desarrollo del contrato 749-2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.	2944	INEFECTIVA
2023	1.10 En el contrato de aporte 749 de 2022, las actas de verificación de las visitas de campo para algunos Centros Digitales actualmente operativos no se encuentran diligenciadas correctamente, firmadas por los responsables o no se han elaborado.	2103	INEFECTIVA
2023	1.20 En el contrato 756 de 2022, la interventoría no presentó a MinTIC el Plan de Visitas para la aprobación de algunos Centros Digitales instalados por el Operador ETB dentro de los 5 días calendario.	2114	INEFECTIVA
2025	1.8 Indisponibilidad de los soportes de recibido y aprobación de las visitas de campo realizadas para la aprobación de la instalación de los Centros Digitales en sitio, según lo definido en el numeral 2.2.2.2.2 del Anexo Técnico del contrato 749-2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.	2938	INEFECTIVA
2025	1.9 Deficiencias en la programación de las visitas de aprobación en sitio de los CD y la trazabilidad de dichos soportes en el sistema de información de la interventoría del contrato 749-2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.	2939	INEFECTIVA
2024	1.7 Incumplimiento del numeral 8 del Anexo Técnico No. 1 del Acuerdo Especifico No. 3 (1309-2023) derivado del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023 (Mecanismos de control y seguimiento: “Dos Reuniones quincenales de seguimiento, entre las partes)	2626	EFFECTIVA

Informe de Auditoría

Vigencia	Hallazgo	Acción SIMIG	Resultado evaluación
2024	2.10. En el contrato de aporte 873 de 2019 — Proyecto Incentivos a la Demanda Fase II el comité operativo del mes de enero de 2023 y del mes de enero de 2024 no se realizaron de forma mensual, como establece el Anexo Técnico	2652 2653	EFFECTIVA
2025	1.3. Incumplimiento de los términos establecidos en la Cláusula Segunda - Obligación No. 5 del Acuerdo Específico No. 4 (Contrato Interadministrativo 1465 – 2024), y en la Cláusula Segunda - Obligación No. 4 del Acuerdo Específico No. 5 (Contrato Interadministrativo No. 2008 - 2024) suscritos con INTERNEXA S.A., presentar al Comité Operativo del Convenio Interadministrativo Marco un informe mensual de las actividades desarrolladas por INTERNEXA S.A.	2933	EFFECTIVA
2023	1.3. No se diligenció y cargó el informe mensual de Supervisión (GCCTIC-FM-051) del contrato 749 de 2022 del mes de diciembre en la Carpeta de Red de la OGIF	2098	EFFECTIVA
2024	1.2. Debilidades en la elaboración de informes de supervisión del Acuerdo Específico No. 1 de 2023 derivado del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023.	2620	EFFECTIVA
2024	2.4. En el contrato 875 de 2013 – Proyecto Nacional de Conectividad de Alta Velocidad, seis (6) de los informes mensuales de seguimiento realizados por el contratista no se presentaron dentro de los cinco (5) días hábiles del mes Correspondiente	2639 2640 2641	EFFECTIVA
2025	1.5 Falta de evidencia y/o soportes que den cuenta de la entrega de los informes de gestión por parte de INTERNEXA S.A. dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes en ejecución del Acuerdo Específico No.4 (Contrato Interadministrativo 1465 -2024)	2935	EFFECTIVA
2024	2.3. En el contrato de aporte 437 de 2011 – Proyecto Nacional de Fibra Óptica, el contratista no entregó los informes mensuales de seguimiento del mes de febrero, marzo y abril de la vigencia 2023 y del mes de marzo de la vigencia 2024 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha de corte y no se presentó la aprobación de la Entidad de los Informes Mensuales de Seguimiento de la vigencia 2023 y de enero a junio de 2024.	2632 2633 2634 2635 2636	INEFFECTIVA
2024	1.1. Incumplimiento del literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 frente a la publicación de los documentos de ejecución del acuerdo específico No.1 y No. 3 del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023 en la plataforma SECOP II	2619	INEFFECTIVA
2025	1.2. Extemporaneidad en la publicación de los informes de supervisión de los meses de agosto, septiembre y noviembre de 2024 del Acuerdo Específico No. 4 (Contrato Interadministrativo 1465 - 2024), suscrito con INTERNEXA S.A.	2932	INEFFECTIVA
2023	2.1 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 1042-2020 suscrito con Comunicación celular S.A. – COMCEL S.A.	2117	INEFFECTIVA
2023	2.2 En el Contrato Estatal de Aporte 749-2022 suscrito con la UNION TEMPORAL ETB NET COLOMBIA CONECTADA no se legalizaron los recursos ejecutados dentro del mes siguiente	2118	INEFFECTIVA

Informe de Auditoría

Vigencia	Hallazgo	Acción SIMIG	Resultado evaluación
2023	2.3 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 875-2013 suscrito con la UNION TEMPORAL ANDIRED	2119	INEFECTIVA
2023	2.4 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 854-2019 suscrito con la UNION TEMPORAL TICENERGI	2120	INEFECTIVA
2023	1.12 En el contrato de aporte 749 de 2022, los reportes de "Fallas del servicio por sitio" y "Sitios web de acceso más visitados" no fueron entregados por el operador ETB a la interventoría y al MinTIC, y los reportes "Número de usuarios conectados" y "Tecnologías de terminales" no reportan toda la información definida	2107	INEFECTIVA
2024	2.1 En el contrato 331 de 2009 – Proyecto Cable Submarino no se evidenció certificación proferida por el proveedor en la que se manifieste la disponibilidad inmediata de las materias primas necesarias al momento de desarrollo de la fase de instalación y puesta en servicio	2630	INEFECTIVA
2024	2.2 En el contrato 331 de 2009 - Proyecto Cable Submarino no se evidenció la presentación mensual de los informes financieros y de inventario establecidos por la supervisión sobre los bienes y servicios adquiridos con los recursos de fomento objeto del contrato de acuerdo con la obligación general No. 33 del contrato.	2631	INEFECTIVA
2023	1.15 En el contrato 756 de 2022 la interventoría no emitió concepto de revisión y validación de las actas del comité fiduciario.	2111	INEFECTIVA
2023	1.19 En el contrato 756 de 2022, la Interventoría no dio respuesta al Operador ETB dentro de los términos definidos para la entrega de las observaciones a los informes: "Detallado de ingeniería y operación", "Estudios de campo", "Plan de Instalación y Puesta en Servicio" y "Plan de mantenimiento y operación".	2115	INEFECTIVA
2025	1.7 Incumplimiento del término para la aprobación del documento de planeación del Portal Cautivo por parte de la interventoría, según lo definido en el numeral 2.1.1.6 del Anexo Técnico del contrato 749- 2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA	2937	INEFECTIVA
2025	1.11 Incumplimiento por parte de la interventoría en la aprobación de los informes mensuales del contratista en los tiempos definidos en el Anexo Técnico del contrato 749- 2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.	2941	INEFECTIVA
2023	Hallazgo 1.20. En el contrato 756 de 2022, el sistema de información de la interventoría no cumple con los estándares de seguridad establecidos de acuerdo con las buenas prácticas definidas por la Entidad, incumpliendo lo establecido en el Anexo Técnico del contrato en el capítulo "3. Sistema de información del interventor" y del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011.	2116	INEFECTIVA
2025	Hallazgo No. 1.13. Falta de confiabilidad en la información generada por el Sistema de Gestión de Información de la Interventoría del contrato 749-2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.	2944	INEFECTIVA

Informe de Auditoría

Vigencia	Hallazgo	Acción SIMIG	Resultado evaluación
2024	Hallazgo No. 3.3 No se evidencia la publicación del Listado de necesidades de conectividad en la página web de la Entidad	1294, 1295, 1296	INEFECTIVA
2025	Hallazgo No. 1.16. Soportes y evidencias solicitados sin entrega, incompletos o que presentan inconsistencias en su contenido.	2946	INEFECTIVA

*Tabla 3. Relación de hallazgos y acciones evaluadas
Fuente: Planes de mejoramiento herramienta SIMIG*

6.2. Análisis de la evaluación de efectividad y seguimiento realizado

A continuación, se presentan en forma detallada, los resultados obtenidos por el equipo auditor, dado que en varios casos se trata de hallazgos que presentan hechos muy similares, se realiza el análisis ya sea de forma consolidada de acuerdo con la situación presentada o de manera independiente cuando aplique.

6.2.1. Situación No. 1. Incumplimiento de cronogramas, hitos o metas o plazos establecidos en Anexos Técnicos

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 1.1. En el contrato 1042 de 2020 no se cumplió con el cronograma contractual para la instalación y puesta en servicio de los Centros Digitales para las metas 10,11, 12 y 13 y se presenta inicio tardío de las metas de operación 14,15, 16 y falta de inicio de la meta 17

Acción SIMIG: 2089

Acción Propuesta: Informe de seguimiento por parte de la supervisión con el cronograma de ejecución de las metas del proyecto de Centros Digitales, que contenga la trazabilidad de los presuntos incumplimientos, con corte al 30 de noviembre de 2023.

Fecha de cierre: 30-11-2023

Informe de Auditoría

Hallazgo 1.14 En el contrato de aporte 749 de 2022 no se cumplió con el cronograma contractual de las metas 7, 9 y 10 para la instalación y puesta en servicio de los Centros Digitales.

Acción SIMIG: 2107

Acción Propuesta: Realizar informe de seguimiento por parte de la supervisión con el cronograma de ejecución de las metas del proyecto de Centros Digitales, que contenga la trazabilidad de los presuntos incumplimientos, con corte al 30 de noviembre de 2023, incluyendo las acciones adelantadas por el GIT de Actuaciones Administrativas y Contractuales.

Fecha de cierre: 31-12-2023

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2024

Hallazgo 1.6 Incumplimiento del término establecido en la Cláusula Décima Tercera del Acuerdo Específico No. 2 (1203-2023) derivado del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023

Acción SIMIG: 2625

Acción Propuesta: Incluir en las nuevas convocatorias del proyecto "Conectividad para Cambiar Vidas" requisitos previos a la suscripción de la orden de inicio, garantizando así el cumplimiento de los plazos contractuales.

Fecha de cierre: 7-04-2025

Hallazgo 2.9 En el contrato de aporte 873 de 2019 – Proyecto Incentivos a la Demanda Fase II no se cumplió con el plazo máximo de entrega de la Fase 2 del proyecto con relación a la meta de 23.341 accesos a 31 de diciembre de 2020

Acción SIMIG: 2650

Acción Propuesta: Remitir informe explicativo en el cual se indique que la supervisión del contrato 873-2019 adelantó los pasos definidos en el procedimiento de supervisión frente a un proceso de presunto incumplimiento. Sin embargo, los hechos generadores del presunto incumplimiento fueron superados, y por esta razón, el GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales cerró el expediente del presunto incumplimiento.

Fecha de cierre: 9-01-2025

Acción SIMIG: 2651

Informe de Auditoría

Acción Propuesta: Remitir un memorando desde la Dirección de Infraestructura dirigido a todos los supervisores y su equipo de apoyo, en el que se indique la obligatoriedad de incluir el campo "Entregables" en las actas de los comités operativo o directivo, con las fechas para cumplir con lo estipulado contractualmente.

Fecha de cierre: 9-01-2025

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Hallazgo 1.6 Falta de evidencia y/o soportes que den cuenta del cumplimiento de los términos previstos en las cláusulas contractuales y el Anexo Técnico en ejecución del Acuerdo Específico No. 5 (Contrato Interadministrativo No. 2008 - 2024) por parte de INTERNEXA S.A.

Acción SIMIG: 2936

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomiende la instrumentación de elementos para el control de entregables producto de las obligaciones contractuales y las fechas establecidas para los mismos, generándose alertas sobre los vencimientos.

Fecha de cierre: 31-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir el incumplimiento de cronogramas, hitos o metas o plazos establecidos en el Anexo Técnico correspondiente, se realizó el análisis de los siguientes 3 contratos, como se observa a continuación:

- **Contrato de Aporte 1042-2020 CENTROS DIGITALES, suscrito con COMCEL S.A.**

Se realizó la verificación del cumplimiento de la meta 13A, denominada "Aprobación por parte de la Interventoría de la instalación y puesta en servicio de 412 Centros Digitales del Grupo 3A", la cual tenía como fecha máxima de entrega el 31 de marzo de 2024, de acuerdo con lo definido en la cláusula tercera "Modificar la cláusula sexta del contrato" del Otrosí No. 1 al Contrato de Aporte 1042 de 2020.

En desarrollo de esta actividad, se procedió a la revisión de los documentos allegados por el proceso en relación con el Grupo 3A, evidenciándose el radicado No. 20241230161761 de fecha 26 de abril de 2024, cuyo asunto corresponde a "Concepto a la meta 13A – fase de instalación y puesta en servicio del Contrato Estatal de Aporte 1042 de 2020, Otrosí No. 1, Región A". En dicho documento, la interventoría emite

Informe de Auditoría

concepto de aprobación de 411 Centros Digitales del Grupo 3A, quedando pendiente un (1) Centro Digital, el cual presentó un evento de fuerza mayor que impidió la aprobación del sitio, y su entrada en operación, la interventoría relaciona un cuadro en el que se detallan las aprobaciones realizadas, evidenciándose que **posterior a la fecha programada se aprobaron tres (3) Centros Digitales**, en el mes de abril; se consultó en la base de datos “Comcel_Grupo_3A_Meta_13A_412_CD_Aprobados”, allegada en respuesta a la solicitud de información No. 2, encontrando que corresponden a los siguientes:

Centro Digital	Fecha De Aprobación
54028	02/04/2024
70605	02/04/2024
74539	01/04/2024

Tabla 4. Aprobaciones Centros Digitales

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

*En relación con la situación observada asociada al presunto incumplimiento de cronogramas, hitos o plazos establecidos en los Anexos Técnicos, es importante precisar que los casos identificados en la evaluación corresponden a **situaciones particulares**, debidamente gestionadas dentro del marco contractual, y no constituyen evidencia de recurrencia del hallazgo en los términos evaluados por la Oficina de Control Interno.*

*Para el caso del **Contrato de Aporte 1042 de 2020 – Centros Digitales**, los tres (3) Centros Digitales cuya aprobación se registró en fechas posteriores al plazo establecido no corresponden a incumplimientos en la ejecución del contratista, sino al tiempo requerido por la interventoría para la validación de los soportes entregados por el contratista, asociados a subsanaciones previamente presentadas. **En este sentido, la aprobación de estos centros se dio el 1 de abril de 2024, una vez culminado el proceso de validación técnica por parte de la interventoría.***

En este sentido, la Interventoría CONSORCIO INTERVENTORÍA CENTROS DIGITALES 01-23 señaló que, tras la revisión y validación de los Centros Digitales correspondientes a la meta 13A, se constató que estos cumplen con lo estipulado contractualmente, aprobándose 411 Centros Digitales del Grupo 3A en concordancia con el plazo máximo de entrega establecido en el Otrosí No. 1 del contrato de aporte, iniciando su operación el 01 de abril de 2024, marcando el inicio de la fase de operación correspondiente.

Adicionalmente, estos centros fueron objeto de medición de indicadores, evidenciándose que la disponibilidad de los mismos fue del 100%, lo cual confirma que no existió afectación en la prestación del servicio ni en el cumplimiento del objeto contractual.

Informe de Auditoría

Como soporte de lo anterior, se presenta la medición de disponibilidad de los Centros Digitales:

ID_Ben	DDA	DDA%	Grupo	Energía	Mes_en_Curso	Año_Curso	Dias	Horas	Tiempo_total_Indisponibilidad	DCD	Cumplimiento
74539	MUY ALTO	92,00%	3A	ALTERNATIVA	4	2024	30	12	0,00	100,00%	E
70605	MUY ALTO	92,00%	3A	ALTERNATIVA	4	2024	30	12	0,00	100,00%	E
54028	MUY ALTO	92,00%	3A	ALTERNATIVA	4	2024	30	12	0,00	100,00%	E

Imagen 2. Indicador Disponibilidad Centros Digitales 54028, 70605, 74539

- **Respuesta OCI:**

La información proporcionada no desvirtúa el incumplimiento evidenciado, toda vez que el plazo máximo de entrega de la “Aprobación por parte de la Interventoría de la instalación y puesta en servicio de 412 centros Digitales del Grupo 3A” era el 31 de marzo de 2024; es importante mencionar de acuerdo con la respuesta, se ratifica que la aprobación por parte de la interventoría se realizó posterior al plazo máximo definido en la cláusula tercera “Modificar la cláusula sexta del contrato” del Otrosí No. 1 al Contrato de Aporte 1042 de 2020. Adicionalmente, en el Anexo técnico del presente contrato en el numeral “2.2.2.2 VISITA DE CAMPO PARA LA APROBACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LOS CENTROS DIGITALES” se indica que “El Interventor deberá emitir el concepto de aprobación sobre la totalidad de los Centros Digitales que conforman las metas, el cual deberá realizarse según los plazos definidos en el cronograma establecido en el presente Anexo Técnico”, la cual se emitió bajo el radicado N° 20241230161761 de fecha 26 de abril de 2024, cuyo asunto corresponde a “Concepto a la meta 13A – fase de instalación y puesta en servicio del Contrato Estatal de Aporte 1042 de 2020, Otrosí No. 1, Región A”.

- **Convenio 2008-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Específico No. 5, suscrito con INTERNEXA.**

Se realizó la verificación del numeral 9 “Cronograma de implementación” del Anexo Técnico, así como de la modificación efectuada a la cláusula 8 “Elaboración de estudios y diseños” en el Otrosí No.1, Acuerdo Específico No. 5, relacionado con la entrega de Juntas de Internet por parte del MinTIC a INTERNEXA, para el inicio del despliegue de la red troncal, evidenciando que se presentaron retrasos en la entrega de las mismas por parte del MinTIC, toda vez que **las entregas No. 1, 4 y 5 fueron realizadas con posterioridad a las fechas máximas establecidas**, de acuerdo con los documentos aportados por el proceso y lo definido en el Otrosí No. 1 del contrato, de la siguiente forma:

Informe de Auditoría

Entrega No.	Plazo de entrega	Fecha de Entrega
1	1-11-2024	Se realizó por parte del Mintic mediante radicado No. 242154111 el día 20 de noviembre de 2024, se entregaron 137 juntas.
4	21-02-2025	Se realizó por parte del Mintic mediante radicado No.252042241 del 17 de marzo de 2025, se entregaron 69 juntas.
5	28-03-2025	Se realizó por parte del Mintic mediante radicado No. 252060801 del 22 de abril de 2025, se entregaron 70 juntas.

Tabla 5. Fechas entrega de Juntas de Internet

Se realizó igualmente la verificación del cumplimiento del numeral 9 “Cronograma de implementación” definido en el Anexó técnico, teniendo en cuenta las modificaciones realizadas bajo el Otrosí No. 2, cláusula “Tercera. Modificar parcialmente la cláusula 9 - clasificación y condiciones”, con base en los documentos allegados por parte del proceso en respuesta a la Solicitud de información No. 2., **evidenciando un presunto incumplimiento en la entrega No. 6**, según radicado No.251147180 del 24 de noviembre de 2025, donde se remitió informe CAN-INTV-DIRINF-0079-25 Informe de presunto incumplimiento – Contrato No. 2008 de 2024 del 21 de octubre de 2024, por parte de la interventoría Consorcio Access Network, el cual indica que a pesar de que se justificaron algunas demoras por fuerza mayor, 60 juntas no cuentan con un soporte válido, lo que implica un incumplimiento a lo establecido en el Otrosí No.1, que establecía como fecha límite el 13 de octubre de 2025.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

*En cuanto al **Convenio 2008 de 2024 – Conectividad para Cambiar Vidas (Acuerdo Específico No. 5)**, se debe señalar que las desviaciones en los tiempos de entrega de las Juntas de Internet obedecen a factores externos a la Dirección de Infraestructura, específicamente a la gestión de la Oficina de Fomento Regional, entidad responsable de la selección y entrega de dichas juntas conforme a lo establecido en la Cláusula 8 del contrato. No obstante, se evidencia que las entregas acumuladas superaron las cantidades mínimas definidas contractualmente, alcanzando un total de 313 Juntas de Internet en las primeras entregas.*

Frente a la no instalación de algunas juntas por parte del operador INTERNEXA, se cuenta con soporte y concepto de la interventoría en el cual se reconoce la aplicación de los mecanismos contractuales establecidos para la gestión de retrasos, particularmente los relacionados con la tasación de descuentos por incumplimiento de tiempos, conforme a lo establecido en la cláusula 9 del Otrosí No. 1. En este sentido, los posibles retrasos se encuentran cubiertos mediante la aplicación de acuerdos de nivel de servicio (ANS), lo cual evidencia la existencia de controles contractuales efectivos para la gestión de desviaciones, descartando la configuración de incumplimientos materiales.

Informe de Auditoría

En relación con lo anterior, se cuenta con concepto emitido por la interventoría en el cual se valida la aplicación de los mecanismos contractuales asociados a la gestión de retrasos, particularmente en lo relacionado con la tasación y reconocimiento de descuentos por incumplimiento de tiempos por parte del operador INTERNEXA, conforme a lo establecido en la cláusula 9 del Otrosí No. 1 del contrato. Soporte disponible en el siguiente enlace: [CAN-INTV-DIRINF-0153-26 Rta y actualizacion tasación reconocimiento IPI INTX VRJIM.pdf](#)

Dicho concepto señala que, en caso de presentarse demoras en la ejecución de actividades, a excepción de eventos de fuerza mayor, el operador debe reconocer al Fondo Único TIC un valor correspondiente a un día del componente de Capacidad IP por cada día de retardo, el cual es aplicado en la facturación correspondiente. Así mismo, en casos donde la demora supere los quince (15) días calendario, se establece la aplicación de descuentos adicionales equivalentes al valor de la primera mensualidad del servicio.

En este sentido, se evidencia que los posibles retrasos fueron gestionados mediante la aplicación de estos mecanismos contractuales, razón por la cual no se configura un incumplimiento material, sino la activación de controles previstos contractualmente para la gestión de desviaciones.

- **Respuesta OCI:**

La respuesta suministrada por el proceso frente a la verificación realizada al numeral 9 “Cronograma de implementación” del Anexo Técnico, así como de la modificación efectuada a la cláusula 8 “Elaboración de estudios y diseños” en el Otrosí No.1, Acuerdo Específico No. 5, relacionado con la entrega de Juntas de Internet por parte del MinTIC a INTERNEXA, no desvirtúa la situación de incumplimiento de la entrega de las juntas faltantes dentro del tiempo establecido en el Otro si N°1, cuya fecha límite era el 13 de octubre de 2025, por lo cual se ratifica la situación detectada por la Oficina de Control Interno, la cual se encuentra plenamente sustentada con el presunto incumplimiento notificado según radicado No.251147180 del 24 de noviembre de 2025, donde se remitió informe CAN-INTV-DIRINF-0079-25 Informe de presunto incumplimiento – Contrato No. 2008 de 2024 del 21 de octubre de 2024, por parte de la interventoría Consorcio Access Network.

El proceso adjunta el radicado CAN-INTV-DIRINF-0153-26 del 2 de marzo de 2026, de asunto “*Respuesta al radicado No. 262039158 del 18 de febrero de 2026, actualización del Informe de presunto incumplimiento -- Contrato No. 2008 de 2024 del 21 de octubre de 2025 con radicado No. 251147180*” donde se evidencia la aplicación de la fórmula de la modificada cláusula 9 del contrato con el Otrosí No. 1 del Acuerdo AE5, aplicando las cláusulas previstas en caso de retrasos presentados en la entrega No.6, no obstante, la presente evaluación tiene como objetivo verificar la

Informe de Auditoría

recurrencia de las debilidades, no la gestión posterior de las mismas, por lo cual se mantiene el resultado de la evaluación.

Adicionalmente se reconoce la existencia de la situación al señalar que *“las desviaciones en los tiempos de entrega de las Juntas de Internet obedecen a factores externos a la Dirección de Infraestructura, específicamente a la gestión de la Oficina de Fomento Regional”*.

- **Contrato Interadministrativo 1183-2023, ZONAS COMUNITARIAS PARA LA PAZ, suscrito con FINDETER.**

Se realizó la verificación del numeral 4 “Cronograma de los contratos derivados”, definido en el Anexo Técnico de los ejecutores, específicamente en cuanto a la actividad No. 7 “Instalación y puesta en servicio de la Meta 1, correspondiente al 50 % de instalación de Zonas Comunitarias Públicas (ZCP) por cada región”, enmarcada en la etapa de Instalación y puesta en servicio. **Se evidenció incumplimiento en la Región Norte B, cuyo plazo máximo para la instalación y puesta en marcha era hasta el 14 de mayo de 2024**, teniendo en cuenta la fecha de perfeccionamiento del contrato del ejecutor, de acuerdo con la siguiente información allegada por el proceso:

Documento “ZCP-UTZCP-RNB-INTV-0134-24.pdf” del 11 de junio de 2024, con asunto: “Reporte eventos de Fuerza mayor”, donde se indica que mediante comunicado ZCP-UTZCP-RNB-INTV-086-24, del 14 de mayo de 2024, se reportaron una serie de hechos, que retardaron el inicio de las actividades previstas, afectando el cumplimiento del cronograma de instalación inicialmente previsto, con la correspondiente solicitud de reconocimiento de eventos de fuerza mayor.

En respuesta al comunicado remitido por el ejecutor, la interventoría da respuesta mediante comunicado “ZCP-INTV-UTZCP-RNB-356-24”, asunto “Respuesta comunicado No. ZCP-UTZCP-RNB-INTV-086-24.pdf del 21 de mayo de 2024”, en los siguientes términos: *“...proceda a realizar las subsanaciones aquí advertidas, y así poder emitir el concepto que corresponda, en aras de brindar al Ente Contratante los insumos suficientes y necesarios para que, en uso de sus competencias, apruebe o no las distintas situaciones de FM por ustedes alegadas, so pena de advertir a la entidad la ocurrencia de situaciones constitutivas de un presunto incumplimiento en cabeza del contratista”*.

Adicionalmente se encuentran comunicados de subsanación emitidos por el ejecutor “ZCP-INTV-UTZCP-RNB-356-24 Respuesta comunicado No. ZCP-UTZCP-RNB-INTV-086-24.pdf”, del 21 de mayo de 2024, y “ZCP-INTV-UTZCP-RNB-373-24 Respuesta comunicado ZCP-UTZCP-RNB-INTV-100-24.pdf”, del 28 de mayo de 2024, no obstante, no se encuentran comunicados de la interventoría donde se emita concepto de la aplicabilidad o no de fuerza mayor.

Informe de Auditoría

Se verifico igualmente el cumplimiento de la actividad No.8 “Aprobación por parte de la Interventoría de la instalación y puesta en servicio de la Meta 1, correspondiente al 50% de ZCP por cada Región”, de la etapa de Instalación y Puesta en Servicio, a partir del cronograma definido en el Anexó Técnico del ejecutor, evidenciando **para la región Norte B la aprobación por parte de la interventoría se realizó de manera extemporánea**, mediante comunicado “ZCP-INTV-FINDE-1429-25”, de fecha 31 de enero de 2025, **casi siete (7) meses después de la fecha máxima establecida** en el cronograma de contratos derivados, la cual correspondía al 28 de junio de 2024, teniendo en cuenta el perfeccionamiento del contrato del ejecutor, ocurrido el 25 de enero de 2024, de igual forma, **para la Región Sur A, la aprobación por parte de la interventoría se realizó de manera extemporánea**, Mediante radicado N°ZCP-INTV-FINDE-1027-24 del 2 de octubre del 2024, **casi cuatro (4) meses después de la fecha máxima establecida** en el cronograma de contratos derivados, la cual correspondía al 22 de junio de 2024, fecha calculada a partir del perfeccionamiento del contrato del ejecutor, ocurrido el 19 de enero de 2024.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Respecto al Contrato Interadministrativo 1183 de 2023 – Zonas Comunitarias para la Paz, suscrito con FINDETER, los retrasos identificados se encuentran asociados a condiciones particulares propias de la ejecución del proyecto en territorios PDET, lo cual implica la existencia de factores externos que inciden directamente en el desarrollo de las actividades programadas.

En desarrollo de la ejecución contractual, Findeter reportó mediante oficio del 25 de junio de 2025 la entrega de la meta 1 de instalaciones, evidenciando que las fechas analizadas en la auditoría corresponden al comportamiento real del proyecto en territorio. No obstante, es importante precisar que durante la ejecución se presentaron situaciones que impactaron el cronograma inicialmente previsto, tales como inconsistencias en la base de focalización entregada por la entidad, generando cruces con otros proyectos de conectividad, la vinculación tardía del equipo profesional requerido por parte del ejecutor, así como dificultades de acceso derivadas de condiciones de orden público, incluyendo presencia de grupos armados en algunas zonas.

Frente a estas situaciones, la supervisión ejerció de manera oportuna sus funciones, requiriendo al ejecutor por presunto incumplimiento mediante oficio del 11 de abril de 2024, lo que derivó en la activación de diecisiete (17) procesos de apremio por parte del contratista hacia los ejecutores del proyecto, evidenciando la aplicación efectiva de los mecanismos contractuales de seguimiento y control.

Adicionalmente, se analizaron alternativas como la declaratoria de no elegibilidad de algunas instituciones educativas afectadas por los retrasos; sin embargo, la entidad determinó no adoptar esta medida, en atención a la naturaleza social del proyecto y con el fin de evitar la revictimización de comunidades vulnerables, priorizando la

Informe de Auditoría

continuidad del servicio y el cumplimiento del objetivo de llevar conectividad a las instituciones educativas focalizadas.

En este contexto, los hechos observados no corresponden a una falta de control o gestión por parte de la supervisión, sino a la materialización de riesgos propios de la ejecución en territorios con condiciones especiales, los cuales fueron gestionados mediante la activación de los mecanismos contractuales correspondientes.

*Por lo anterior, **se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares, debidamente gestionados dentro del marco contractual y con aplicación efectiva de controles, por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

- **Respuesta OCI:**

La respuesta allegada no desvirtúa el incumplimiento evidenciado, de hecho, se reafirma la situación identificada al reconocer “*la materialización de riesgos propios de la ejecución en territorios con condiciones especiales*”, así como la existencia de “*situaciones que impactaron el cronograma inicialmente previsto*”, aclarando que en ningún momento se desconoce la gestión efectuada por parte de la supervisión, no obstante la presente evaluación tiene como objetivo verificar la recurrencia de las debilidades, no la gestión posterior de las mismas, por lo cual se mantiene el resultado de la evaluación.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

A partir del análisis de los tres contratos se encuentran incumplimientos en plazos establecidos en los Anexos técnicos correspondientes, si bien en el primer caso se trata de lapsos muy cortos, en el segundo contrato se emite un informe de presunto incumplimiento y en el caso del tercer contrato se presentan retrasos de varios meses, es así que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar el cumplimiento de metas y actividades, generándose atrasos que representan riesgos para el logro de los objetivos de los proyectos.

6.2.2. Situación No. 2. Falta de trazabilidad de la gestión de las PQRSD de los proyectos y ausencia del procedimiento asociado

Informe de Auditoría

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 1.11 En el contrato de aporte 749 de 2022, no se definió en conjunto entre el Operador ETB, el interventor y la supervisión el “Procedimiento de atención de las PQRSD”.

Acción SIMIG: 2106

Acción Propuesta: Solicitar a la interventoría que incluya en los informes mensuales de interventoría el seguimiento y control permanente a las respuestas de las PQRSD.

Fecha de cierre: 13-09-2024

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Hallazgo 1.14 Deficiencias en el registro y trazabilidad en la gestión de las PQRSD en el sistema de información “Umbrella”, empleado en el desarrollo del contrato 749-2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA. De una muestra determinada de 16 casos pertenecientes al Grupo 3, se evidenciaron 9 PQRSD, que permanecían abiertas al corte de la verificación, cumplido el plazo para su gestión, y que no contaban con la trazabilidad o registro de su estado actual, o de las acciones tomadas en el sistema de información dispuesto para tal fin.

Acción SIMIG: 2944

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomienda que a través del sistema de información se efectúe seguimiento a las PQRSD asociadas al proyecto.

Fecha de cierre: 30-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir la **falta de oportunidad y/o trazabilidad de la gestión de las PQRSD de los proyectos**, se realizó el análisis de los siguientes contratos, como se observa a continuación:

Informe de Auditoría

- **Convenio 2008-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Específico No. 5, suscrito con INTERNEXA.**

Se realizó la verificación del Informe de Gestión del proyecto “Conectividad para Cambiar Vidas”, correspondiente a las vigencias 2025 y 2026, para el periodo comprendido entre enero de 2025 y enero de la vigencia 2026. En el numeral 5.3 de los informes, denominado “Reporte de PQRS”, se identificaron registros de peticiones correspondientes a los meses de julio y noviembre de 2025, así como de enero de 2026, a los cuales se realizó la trazabilidad correspondiente, evidenciando las siguientes situaciones:

Vigencia 2025

Para el mes de julio se reporta una (1) PQRSD identificada con el número de ticket REQ0110544, la cual comprende dos situaciones:

- 1.Evento asociado a la falla de la UPS de la Junta.
- 2.Gestión relacionada con el Prestador de Bienes y Servicios (PBS), específicamente sobre la cantidad de servicios a instalar que no habían sido ejecutados durante un periodo prolongado.

Respecto al primer caso, el proceso adjuntó soporte de la gestión realizada, mediante comunicado de fecha 31 de julio de 2025, en el cual se informa al líder comunitario de la junta las acciones adelantadas para atender la falla de la UPS.

Frente al segundo caso, en el mismo comunicado se indica que la inquietud fue trasladada al Ministerio TIC para su respectiva respuesta. No obstante, **no fue posible evidenciar soportes en la información allegada por parte del proceso** en respuesta a la Solicitud de Información No. 2, que permitieran verificar la gestión realizada, **ni el seguimiento o cierre efectivo de este requerimiento**, frente a lo cual, el 19 de marzo de 2026 se efectuó un nuevo requerimiento, solicitando los soportes que permitieran validar el estado actual del ticket REQ0110544. Ante la ausencia de respuesta oportuna, el 26 de marzo de 2026 se reiteró la solicitud, incluyendo la programación de una mesa de trabajo para obtener la explicación del flujo del proceso de gestión de PQRSD en el sistema de información o, en su defecto, la consulta o remisión de los soportes que evidenciaran la trazabilidad de los casos.

En respuesta, el proceso indicó que la información sería remitida el 27 de marzo de 2026, fecha en la cual se remitieron los mismos soportes allegados previamente, es decir que no difieren ni aportan información adicional, respecto a los suministrados inicialmente y no permiten evidenciar la gestión de los casos. Frente al segundo caso, se anota en la respuesta que “la responsabilidad de la continuidad en la instalación de hogares corresponde al proveedor PBS (INRED)”, sin que se evidencie una gestión efectiva de seguimiento o articulación por parte del ejecutor.

Informe de Auditoría

Para el mes de noviembre se reportan dos (2) PQRSD identificadas con número de ticket RITM0137607 y RITM0137288, frente a las cuales se evidenció lo siguiente:

- Ticket RITM0137607 – Junta El Porvenir (Sonsón):

Mediante correo recibido el 27 de marzo de 2026, en respuesta al requerimiento efectuado el 26 de marzo de 2026, se adjuntó un pantallazo en el cual se evidencian tres (3) registros del 5 de diciembre y dos (2) del 13 de diciembre de 2025, correspondientes a reportes de cierre de vigencia. En dichos registros se indica que “el PBS no ha podido realizar el ingreso a la comunidad” y que “la junta se encuentra bajo un evento de fuerza mayor reconocido por la interventoría”. No obstante, **no fue posible validar la trazabilidad ni la gestión integral de la PQRSD**, toda vez que no se adjuntaron soportes suficientes que respalden las actuaciones realizadas, ni se suministró el acceso al sistema de información del proyecto para verificar directamente el estado y evolución del caso, como fue solicitado en varias oportunidades al proceso.

- Ticket RITM0137288 – Junta Río Frío El Alcaparro:

Se revisó el archivo adjunto denominado “Juntas Informe Disponibilidad AE5 Noviembre G2 2025 Service Now + PRTG Mensual (1)”, en el cual se evidenció el cierre de la PQRSD recibida el 19 de noviembre de 2025. Asimismo, se verificó el reporte de la gestión realizada, observándose consistencia en la ejecución de las actividades y el cierre del caso.

Vigencia 2026

Para el mes de enero se reportan tres (3) PQRSD, frente a las cuales se evidenció lo siguiente:

- Coralito – Derecho de Petición Radicado No. 261002503 (11 de enero de 2026): Se realizó la validación de la respuesta remitida por el proceso el 27 de marzo de 2026, como soporte al requerimiento efectuado el 26 de marzo del mismo año, mediante el cual se solicitó evidencia documental de la gestión y el estado actual de la petición. Como resultado, se identificó la trazabilidad de dos correos electrónicos: el primero, de fecha 19 de enero de 2026, remitido por el Ministerio TIC a la Interventoría Consorcio Access Network, solicitando apoyo para dar respuesta a la PQRSD a más tardar el 29 de enero de 2026; y el segundo, enviado por la interventoría a Internexa, solicitando las acciones adelantadas para atender la queja con fecha límite del 26 de enero de 2026. No obstante, **los soportes suministrados no permiten verificar la gestión integral realizada ni validar el estado actual de la PQRSD**.
- Maní del Cardal:

Informe de Auditoría

Para este caso, no fue posible validar la información comunicada en el correo recibido el 27 de marzo de 2026, toda vez que **dentro de los soportes aportados no se evidencian documentos relacionados con la petición**. Adicionalmente, la ruta compartida a través de una imagen no corresponde a un repositorio accesible en el marco de la presente auditoría, lo que limita la verificación de la trazabilidad y gestión del caso.

- El Carmen de Viboral – Alcaldía de El Carmen de Viboral (“Solicitud de información proyecto juntas de internet comunidades de conectividad”): Se evidenció que la solicitud fue atendida mediante radicado No. 261016143 del 16 de febrero de 2026, observándose la emisión de una respuesta formal al requerimiento.
- **Contrato Interadministrativo 1183-2023, ZONAS COMUNITARIAS PARA LA PAZ, suscrito con FINDETER.**

El día 30 de marzo de 2026, el proceso, en respuesta a la reiteración de la solicitud correspondiente, comparte las credenciales de acceso a los sistemas de información correspondientes a los ejecutores (INRED, CIBERC y Unión Temporal ZTE 2023) y a la interventoría del proyecto (Consortio ASI-3B), ya que en el primer requerimiento no se suministran dichas credenciales.

En el marco del desarrollo de la auditoría, **únicamente fue posible acceder a los sistemas de información de INRED y de la interventoría**; no obstante, para efectos de la verificación, se decidió realizar el ejercicio de ingreso y validación sobre el sistema de información de ASI-3B Consortio (interventoría) verificando la información cargada del operador INRED-SUR A. A partir de dicho ejercicio, se identificaron las siguientes situaciones:

- **INRED-SUR A**

Se accedió al módulo de gestión de PQRSD (Ejecutores – Documentos originales – RST-DT-EJECUTOR-2), desde donde se descargó la base de datos de tickets del Sistema de Información RSA, correspondiente al periodo del 1 de enero de 2024 al 31 de agosto de 2025. Con base en esta información, se seleccionó una muestra de tickets en estado abierto (R-000547, R-000769, R-001696, R-003848 y R-007279), y se verificó la trazabilidad de su gestión, en el sistema, evidenciando, como se observa en la tabla inferior:

1. Tiempos prolongados de solución entre la apertura y cierre de tickets, sin soportes que justifiquen la demora.
2. Falta de evidencias documentales que respalden las acciones realizadas (pantallazos no disponibles en sistema).
3. Uso de la figura de “parada de reloj” sin soportes que justifiquen su origen ni duración.
4. Comentarios posteriores a la fecha de cierre del ticket, lo cual no es consistente

Informe de Auditoría

5. Deficiencias en la trazabilidad, al no existir registros completos del proceso de atención.

Id beneficiario	#Ticket	Fecha Inicio	Observación
40126	R-000547	2025-04-11	Se evidenció que en el sistema se registra como fecha de solución el día 22-09-2025. No obstante, en la descripción de la solución se indica <i>“Se adjunta pantallazo niveles de red WIFI externa por WIFI Analyzer”</i> , sin que haya sido posible verificar dicho soporte dentro del sistema de información. Adicionalmente, se observa un tiempo prolongado entre la fecha de creación del ticket y su cierre, sin que existan registros y/o evidencias documentales que justifiquen la duración del proceso de solución.
53563	R-000769	2025-04-28	Se evidenció que en el sistema se registra como fecha de solución el día 30-09-2025. En el ítem observaciones del caso, se reporta <i>“Parada de reloj >>> La falla se está trabajando en el incidente #43294”</i> , la cual se registra en cinco fechas diferentes: 2025-06-27, 2025-07-18, 2025-08-11, 2025-08-11 y 2025-09-17, sin embargo, dentro del reporte no se evidencia el soporte que justifique el origen de la parada reloj y la duración del proceso de solución.
53483	R-001696	2025-05-19	Se evidenció que en el sistema se registra como fecha de solución el día 22-09-2025. Se observa un tiempo prolongado entre la fecha de creación del ticket y su cierre, sin que existan registros y/o evidencias documentales que justifiquen la duración del proceso de solución.
52995	R-003848	2025-06-18	Se evidenció que en el sistema se registra como fecha de solución el día 2025-09-16. Se observa un tiempo prolongado entre la fecha de creación del ticket y su cierre, sin que existan registros y/o evidencias documentales que justifiquen la duración del proceso de solución.
75100	R-007279	2025-08-05	Se evidenció que en el sistema se registra como fecha de solución el día 2025-10-17. En el ítem <i>“Observaciones del caso”</i> se observó el registro de un comentario con fecha posterior al cierre del ticket , 23-10-2025 indicando lo siguiente: <i>“Diagnóstico >>> Se valida en las evidencias indicadas por interventoría, que efectivamente el aviso se encuentra dañado, por lo cual, se procede a escalar el caso a mantenimiento”</i> .

Tabla 6. Verificación PQRSD INRED

- **Interventoría Consorcio ASI-3B**

Se accedió al módulo de gestión de PQRSD de la interventoría, del cual se obtuvo la base de datos “RST-ZCP-2026-01 – Inventario y Resumen de Tickets ZCP Ejecutores” con corte al 31 de enero de 2026. Con base en esta información, se seleccionó una muestra de tickets en estado abierto (R-016845, R-01676, R-016681, R-015972 y R-016781), para verificar la trazabilidad de su gestión en el sistema de información, evidenciando, como se observa en la tabla inferior:

1. Falta de registro de fechas clave, como la fecha efectiva de ejecución de actividades.

Informe de Auditoría

2. Errores en el sistema que impiden visualizar la información completa de algunos tickets.

3. Ausencia de trazabilidad en casos donde se cerraron tickets por duplicidad sin evidenciar gestión real.

Id beneficiario	#Ticket	Operador	Fecha Inicio	Observación
75050	R-016681	INRED	5/12/2025	Para el presente ticket no se pudo evidenciar en el sistema de información la gestión realizada , ya que en el momento de ingresar a la hoja de "detalles Ticket" arroja un error y no se visualizan todos los ítems donde se lleva el reporte.
41361	R-016781	INRED	11/12/2025	Para el presente ticket no se pudo evidenciar en el sistema de información la gestión realizada , ya que en el momento de ingresar a la hoja de "detalles Ticket" arroja un error y no se visualizan todos los ítems donde se lleva el reporte.

Tabla 7. Verificación PQRSD Consorcio ASI-3B

Se solicitó el procedimiento de gestión de PQRSD, frente a lo cual se allega un documento en Word con la explicación de los pasos de cómo se procede para la atención de PQRSD.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Se verificó el ingreso a los sistemas de gestión de los operadores, evidenciando que estos se encuentran operativos. Para la región Norte A – CIBERC, el sistema se encontraba disponible; sin embargo, el acceso utilizado por el equipo auditor correspondía a credenciales de apoyo a la supervisión, dado que el operador no suministró oportunamente credenciales específicas para el equipo auditor. Durante la verificación, el apoyo a la supervisión no recibió solicitudes de autenticación en la herramienta "Authenticator", y posteriormente el equipo auditor informó que la validación ya había finalizado.

Respecto al acceso al sistema de la UT ZCP 2023, el equipo de supervisión verificó previamente el correcto funcionamiento antes de compartir las credenciales. No obstante, durante la evaluación se presentaron inconvenientes de acceso por parte del equipo auditor, por lo cual se solicitó a Findeter el reinicio de credenciales, trámite que actualmente se encuentra en gestión por parte del operador.

Con respecto a los tiquetes revisados, se evidencia lo siguiente:

Informe de Auditoría

R-000547 En el sistema de gestión se encuentran siete pantallazos que evidencian la solución del caso.

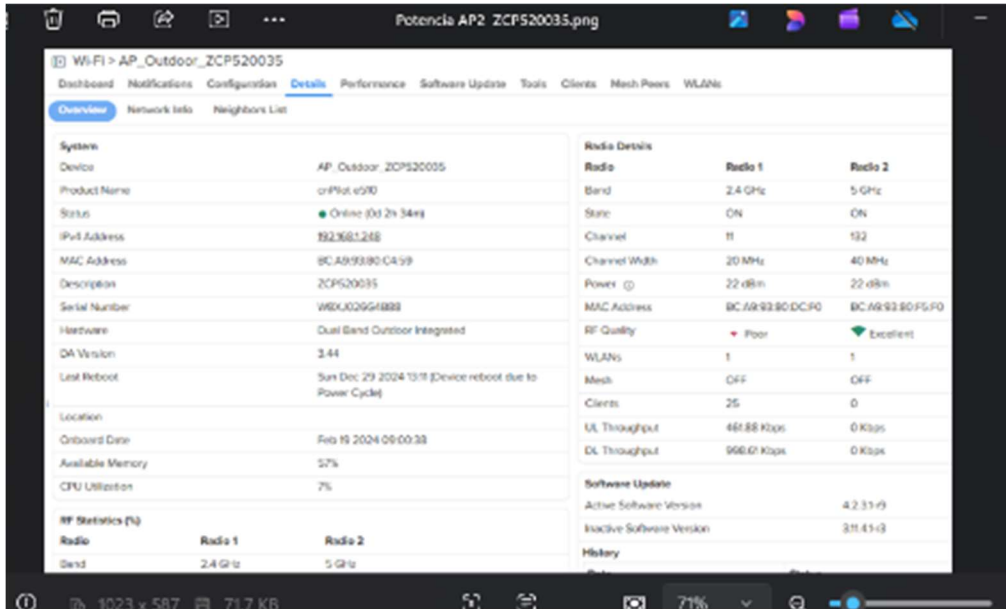


Imagen 3. Captura de Pantalla Gestión ticket R-000547

El ticket fue creado por la interventoría como resultado de una visita de calidad en la cual se evidenció que el AP no estaba alcanzando los 7800 m2 de cobertura. Dado que esta condición no constituye una afectación del servicio y que la DDA del sitio es Muy Alta, la interventoría definió que el operador solucionara el incidente mediante una visita de mantenimiento preventivo.

R-001696 El ticket se creó por la pérdida de la llave del gabinete de equipos, lo cual no generó afectación del servicio. El ticket fue cerrado una vez el operador realizó la reposición de la llave, evidenciándose la trazabilidad en la herramienta.

Informe de Auditoría

The screenshot displays a ticket management interface with four distinct stages, each with a timestamp, a progress indicator (1/6, 2/6, 3/6, 4/6), and a title. The stages are: 1. 'Cierre' at 2025-09-22 08:52:55, with the description 'Solución ejecutada -->Se lleva llave a la docente para que pueda abrir y cerrar la puerta del gabinete. Se cierra este ticket.' 2. 'Solución' at 2025-09-22 08:52:54, with the description 'Se lleva llave a la docente para que pueda abrir y cerrar la puerta del gabinete. Se cierra este ticket.' 3. 'Seguimiento' at 2025-05-19 13:48:50, with the description 'Orden de Mantenimiento Asociada. Número de la orden 10334'. 4. 'Diagnóstico' at 2025-05-19 13:48:41, with the description 'Se procede a escalar el caso al área de mantenimiento, para poder reponer la llave extraviada.' The name 'Claudia Patricia Santiana Quintero' is visible in a small box below each stage's description.

Imagen 4. Captura de Pantalla Gestión ticket R-001696

R-003848 Tiquete creado por interventoría en visita de calidad, en el cual se evidenció que el sistema de puesta a tierra se encontraba cubierto por maleza. Esta condición no tiene afectación del servicio y, por tanto, se encuentra fuera de ANS, siendo atendida mediante mantenimiento preventivo, evidenciándose la trazabilidad hasta el cierre.

Informe de Auditoría

2025-09-16 10:16:42 3 / 5 Cierre
Solución realizada. -->Se realiza visita por parte del téc. Edwin González - 3218933399, se realiza mantenimiento correctivo en el SPT para que sea accesible, se evidencia el servicio Online y correcto funcionamiento, se agregan las evidencias al mantenimiento y se realiza el cierre del presente ticket.

2025-09-16 10:16:42 3 / 5 Solución
Se realiza visita por parte del téc. Edwin González - 3218933399, se realiza mantenimiento correctivo en el SPT para que sea accesible, se evidencia el servicio Online y correcto funcionamiento, se agregan las evidencias al mantenimiento y se realiza el cierre del presente ticket.

2025-06-24 09:42:42 3 / 5 Seguimiento
Orden de Mantenimiento Asociada. Número de la orden 10456

2025-06-18 14:30:44 3 / 5 Seguimiento
Se realiza monitoreo del servicio y se identifica que el servicio está Online, se verifica el estado de la ZCP en las plataformas de gestión, las cuales reportan tráfico constante, usuarios conectados y velocidades adecuadas para su óptimo funcionamiento.

2025-06-18 07:20:57 3 / 5 Descripción
Se escala a la mesa de ayuda del operador INRED el siguiente reporte correspondiente al proyecto ZCP identificado con código ID 52995. Se recibe comunicación a través del correo: andresq4@gmail.com, el día 18-Jun, de interventoría) Andres Quiñones, quien reporta los siguientes hallazgos en visita realizada el 17/06/2025: No fue posible acceder al SPT; está cubierto de maleza Evidencia:https://mintic-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/ccc_mintic_gov_co/EZj1neDizOllidWQjgPtEBEhMqt5Tmy_ENXoDlrrE4g?e=n3lwly Ubicación: Departamento: Putumayo / Municipio: Puerto Asis / Centro poblado: Vda La Rosa / I.E. o Comunidad: le Rur Nueva Granada / Sede Beneficiada: Esc Rur Mix La Rosa Servicio CCC.C4 INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA EXTERNA / sub_categoria:C4.5 Mantenimiento Preventivo o Correctivo Tipo Demanda CCCRequerimiento Origen CCCCorreo Información Usuario: Albert bequis Cel1, Correo: anticlimb@gmail.com

Imagen 5. Captura de Pantalla Gestión ticket R-003848

R-007279 Tiquete creado por interventoría por daño en aviso externo. La información referida en el hallazgo corresponde a una fecha específica; sin embargo, en el sistema se evidencia la gestión y solución del caso.

2025-10-17 18:07:12 3 / 5 Cierre
Solución realizada. -->Se recibe visita de mantenimiento correctivo por parte del téc. Edwin González - 3218933399 realizó la visita correctiva en la cual se efectuó la reinstalación del aviso externo, el cual había resultado dañado por una volqueta. Durante la atención, se llevó a cabo la construcción de la zapata y la correcta fijación del aviso, dejándolo en óptimas condiciones y completamente operativo.

2025-10-17 18:07:12 3 / 5 Solución
Se recibe visita de mantenimiento correctivo por parte del téc. Edwin González - 3218933399 realizó la visita correctiva en la cual se efectuó la reinstalación del aviso externo, el cual había resultado dañado por una volqueta. Durante la atención, se llevó a cabo la construcción de la zapata y la correcta fijación del aviso, dejándolo en óptimas condiciones y completamente operativo.

2025-08-05 17:08:43 3 / 5 Seguimiento
Orden de Mantenimiento Asociada. Número de la orden 10608

2025-08-05 17:08:08 3 / 5 Diagnóstico
Se valida en las evidencias indicadas por interventoría, que efectivamente el aviso se encuentra dañado, por lo cual, se procede a escalar el caso a mantenimiento.

2025-08-05 13:12:12 3 / 5 Descripción
Se recibe comunicación a través de correo electrónico: jquinonez.superd@gmail.com, el día 05-Aug, interventoría) Julian Quiñonez Mizar, con telefono: 3004105323 - 3188500185, del Departamento de Putumayo / Municipio de Villagarzon / Centro poblado Vda. La Rupasca / IE o comunidad ler Villa Amazonica / Sede beneficiada La Rupasca, con ID 75100, del proyecto ZCP, operador INRED. ---- Quien reporta el siguiente hallazgo: Aviso externo en mal estado (Doblado y Desinstalado) / Evidencia: https://mintic-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/ccc_mintic_gov_co/F16Pddle3RFiv1RnhRdIArmiJlweo8vD4z74QoAwwAdo?

Informe de Auditoría

Imagen 6. Captura de Pantalla Gestión ticket R-007279

R-016845 La información requerida se encuentra registrada en la plataforma, evidenciando la gestión del caso.

Número Ticket:	R-016845	Ticket Anterior:	
Tipo Contacto:	Correo	Ejecutor:	UT SUR B
Asunto:	>REPORTE REQUERIMIENTO, INTERVENTORIA ZCP UT SUR		
Detalle de la alta:	Se recibe comunicación a través de correo electrónico: veronica.castellanos@est-3n.com, el día 13-dic, por parte del Interventor Verónica Castellanos, del Departamento de Yolia / Municipio de Chagarral / Centro poblado Vda El Mandroño / IE o comunidad Institución Educativa Técnica Camacho Angarita / Sede beneficiada El Mandroño, con ID 48279, del proyecto ZCP, operador UT SUR B....Quién reporta el siguiente hallazgo en visita		
Estado (Top):	Solucionado	Subcategoría:	C45 Mantenimiento Preventivo o Correctivo
Fecha Creación:	2025-12-15	Fecha Solución:	2025-01-30
Solución:	Cierre >>> Solución ejecutada -->CITARE CON VISITA Se comunica al técnico Miller Carquera con número de contacto: 312 8420979, reportando las validaciones en la medición de las baterías para determinar la duración estimada. Para ello, se efectuó la situación de desconexión del suministro eléctrico, con el fin de que el Inversor realice la conmutación al respaldo de baterías. Como resultado, se determinó que durante el tiempo		
Ejemplo de la alta:	Computa	Categoría CEX:	C45
Ticket Ejecutor:		Estado Ejecutor:	Solucionado
Clasificación Caso:	***** 2025-12-15 14:57:49 : ut sur b (71) ***** Diagnostico >>> Intento 1: NO CONTACTO: Se realiza intento de comunicación con Veisy Saizedo a el número de teléfono: 381 2286590 pero no se obtiene respuesta con el fin de consultar el motivo del reporte realizado		
Fecha Seguimiento:		Días Atento:	
Rango:		M Beneficiario:	48279

Imagen 7. Captura de Pantalla Gestión ticket R-016845

R-016681 Tiquete generado en visita de calidad, el cual no presenta afectación del servicio, por lo que no afecta ANS. Corresponde a un mantenimiento requerido para el sistema de puesta a tierra, el cual es atendido en mantenimiento preventivo, evidenciándose la trazabilidad en la plataforma.

Informe de Auditoría

Detalles de Tickets			
Número Ticket:	R-016681	Ticket Anterior:	
Tipo Contacto:	Correo	Ejecutor:	INRED
Asunto:	> REPORTE REQUERIMIENTO, INTERVENTORA ZCP INRED, I		
Detalle de Falla:	Se recibe comunicación a través de correo electrónico: lafonce041110@gmail.com, el día 05-Dic, interventor(a) Luis Alfonso Fonce, con teléfono: 3128859951, del Departamento de Mariño / Municipio de Cumbitara / Centro poblado Vda El Pindo / IE u comunidad institución educativa Sidos / Sede beneficiada Sede 17 El Pindo, con ID 75818, del proyecto ZCP, operador INRED ... Quien reporta el siguiente hallazgo: No es posible acceder a STP.		
Estado (step):	Asignado Operador	Subcategoría:	C4.5 Mantenimiento Preventivo o Correctivo
Fecha Creación:	2025-12-05	Fecha Solución:	
Señales:	>		
Tipo Demanda:	Requerimiento	Categoría CCC:	C4.5
Título Ejecutivo:		Estado Ejecutivo:	Seguimiento
Observaciones Caso:	***** 2025-12-05 11:16:47 : Inred (56) ***** Diagnostico >>> Se realiza seguimiento al caso generado, sitio online. ***** 2025-12-05 11:15:40 : Inred (56) *****		

Imagen 8. Captura de Pantalla Gestión ticket R-016681

R-015972 Este tiquete se encuentra en la plataforma de CIBERC, en donde se evidencia la gestión realizada.

Ticket	
#18 Ticket Closure: No [Ticket#202511141000049]	Estado: cerrado
Ticket Closure: No Subject Customer Minitic Thank you vrry much ...	IN DEL BENEFICIARIO: 53218
DE: Luis Ramirez PARA: Wiliana Diaz	CLASIFICACIÓN EN LAS FALLAS: C3 DAÑO-C3.8 Avtos
#17 - Minitic REPORTE REQUERIMIENTO, INTERVENTORA ZCP CIBERC, CÓDIGO ID: 35569	IDENTIFICADOR DEL TICKET DE MINITIC: R-015972
Cordial saludo, tras validaciones correspondientes al área de ITX, Hughes: Antena conectada y parámetros correctos, Meraki APs en correcto funcionamiento. Se evidencia nulo tráfico en los APs y usuarios conectados. Raspberry: Sensores registrando datos PRTG; sensores activos, ZCP Funcionando correctamente y MDA: se establece comunicación con el técnico Carlos Santos, responsable de realizar el mantenimiento en la sede 53218 - Chocó - Consoto - I.E. Manuel Mosquera Moreno - Sede Principal, quien informa que al momento de su llegada los equipos se encuentran funcionando correctamente. No obstante, procedió a realizar las submanaciones reportadas en la sede, las cuales incluyeron el reemplazo del aviso externo que se encontraba deteriorado, así como el ajuste de la tubería y la caja de paso de cables, que presentaban desprendimiento. Una vez ejecutadas las conexiones correspondientes, el servicio continúa totalmente operativo y funcional.	TIPO DE FALLA: Afectaciones en la instalación
	CREADO: hace 5 meses
	BLOQUEAR: Billeto desbloqueado
	MONITOREAR: El billete no se ha visto
	PRIMORDIA: Request (Information)
	FILE: Minitic
	Nivel: Nivel 1: NOC:Minitic

Imagen 9. Captura de Pantalla Gestión ticket R-015972

R-016781 En el sistema de información se encuentra registrada la información correspondiente al ticket.

Informe de Auditoría

Número Ticket:	R-016781	Ticket Anterior:	
Tipo Contacto:	Correo	Ejecutor:	INRED
Asunto:	>REPORTE FALLA, INTERVENTORIA ZCP INRED, CÓDIGO ID:		
Reporte de Falla:	<pre>Se recibe comunicacion a traves de correo electronico: g.caballero.11985@gmail.com, el dia 11-Dec, interventor(a) Gabriel Caballero, con telefono: 3177609422, del Departamento de Nariño / Municipio de Santa Barbara / Centro poblado Vereda Boca De Quigupi / IE o comunidad Institucion Educativa Soledad Pueblito / Sede beneficiada Sede 9 Boca De Quigupi, con ID 41361, del proyecto ZCP, operador INRED ... Quien reporta el</pre>		
Estado iTop:	Asignado Operador	Subcategoria:	C6.3 Lentitud
Fecha Creación:	2025-12-11	Fecha Solución:	
Solución:	>		
Tipo Demanda:	Incidencia	Categoría CCC:	C6.3
Ticket Ejecutor:		Estado Ejecutor:	Seguimiento
Observaciones Caso:	***** 2025-12-11 15:21:53 : inred (54) ***** Diagnóstico >>> Se procede a escalar el caso al área de mantenimiento para dar solución a incidente reportado.>		

Imagen 10. Captura de Pantalla Gestión ticket R-016781

En este contexto, se evidencia que la información de los tickets sí se encuentra registrada en los sistemas de gestión de los operadores, contando con trazabilidad de las actividades realizadas, aun cuando durante el ejercicio de auditoría se presentaron limitaciones en el acceso a las plataformas por temas de credenciales y autenticación.

Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares asociados a la forma de acceso y consulta de la información durante la auditoría, evidenciándose la existencia de mecanismos de registro, seguimiento y gestión de los casos, por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.

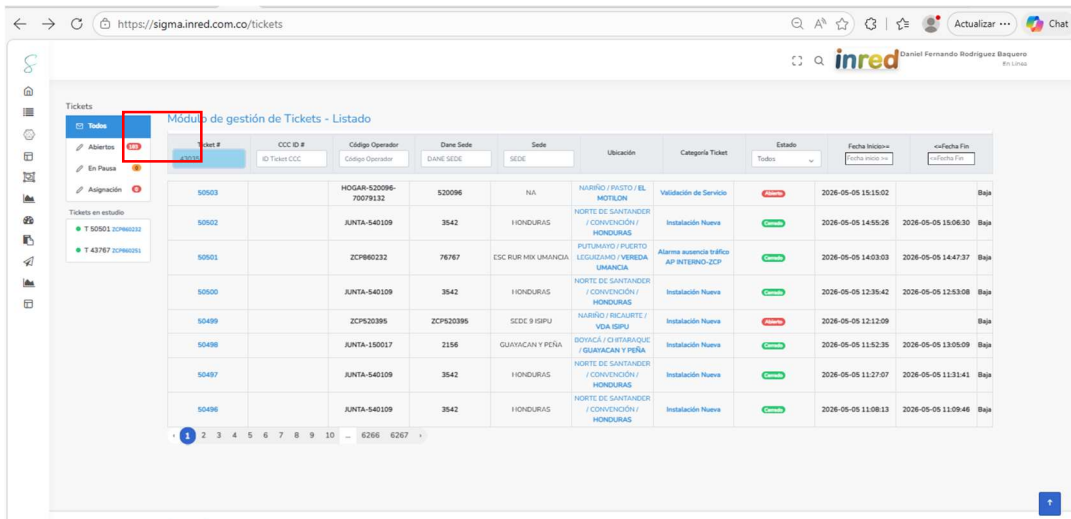
- **Respuesta OCI:**

La respuesta no desvirtúa el incumplimiento evidenciado, dado que:

1. Para los tickets R-001696, R-003848 y R-007279, no se aporta información que evidencie qué acciones se adelantaron entre la fecha de creación del ticket y su cierre, ya que presentaron tiempos prolongados (entre 3 y 4 meses) para su solución. En las observaciones preliminares se anotó que se visualizaban como cerradas.

Informe de Auditoría

- Para el ticket R-000547, la imagen adjunta, no es soporte que permita evidenciar su gestión y desvirtuar lo observado, dado que no presenta ningún tipo de actividad sino corresponde a una captura de pantalla de unas variables, no hay soporte que respalde la anotación que acompaña la imagen remitida. Adicionalmente se realizó la validación en el sistema de información del operador y no arrojó ningún resultado que llevara a la información del caso:



Ticket #	CCC ID #	Código Operador	Dane Sede	Sede	Ubicación	Categoría Ticket	Estado	Fecha Inicio	Fecha Fin	
50503		HOGAR-320096-70079132	520096	NA	NARIÑO / FUERTO BELMOTILÓN	Validación de Servicio	Abierto	2026-05-05 15:15:02	Baja	
50502		JUNTA-540109	3542	HONDURAS	NORTE DE SANTANDER / CONVENCION / HONDURAS	Instalación Nueva	Cerrado	2026-05-05 14:55:26	2026-05-05 15:06:30	Baja
50501		ZCP880232	76767	ESC RUR MIX UMANCIA	PUTUMAYO / FUERTO LEGUIZAMO / VEREDA UMANCIA	Alarma suscripción 9880 AP INTERNO-ZCP	Cerrado	2026-05-05 14:03:03	2026-05-05 14:47:37	Baja
50500		JUNTA-540109	3542	HONDURAS	NORTE DE SANTANDER / CONVENCION / HONDURAS	Instalación Nueva	Cerrado	2026-05-05 12:35:42	2026-05-05 12:53:08	Baja
50499		ZCP920395	ZCP920395	SEDE 9 ISPU	NARIÑO / RICAURRE / VIDA ISPU	Instalación Nueva	Abierto	2026-05-05 12:12:09		Baja
50498		JUNTA-150017	2156	GUAYACAN Y PEÑA	BOYACA / CHITARAQUE / GUAYACAN Y PEÑA	Instalación Nueva	Cerrado	2026-05-05 11:52:35	2026-05-05 13:05:09	Baja
50487		JUNTA-540109	3542	HONDURAS	NORTE DE SANTANDER / CONVENCION / HONDURAS	Instalación Nueva	Cerrado	2026-05-05 11:27:07	2026-05-05 11:31:41	Baja
50486		JUNTA-540109	3542	HONDURAS	NORTE DE SANTANDER / CONVENCION / HONDURAS	Instalación Nueva	Cerrado	2026-05-05 11:08:13	2026-05-05 11:09:46	Baja

Imagen 11. Captura de Pantalla Gestión ticket R-016781

- Para los tickets R-016781 y R-01668, se mantiene la observación toda vez que en la validación realizada en el sistema de información de la interventoría, se registra en el ítem “días abierto” un tiempo de 140 días y 146 días respectivamente, sin evidenciar registros y/o evidencias de acciones adelantadas que justifiquen su estado “Abierto”, como se observa a continuación:

Informe de Auditoría

Detalles de Tickets			
Número Ticket:	R-016781	Ticket Anterior:	
Tipo Contacto:	Correo	Ejecutor:	INRED
Asunto:	>REPORTE FALLA, INTERVENTORIA ZCP INRED, CODIGO ID:		
Reporte de Falla:	Se recibe comunicacion a traves de correo electronico: g.caballero.11985@gmail.com, el día 11-Dec, interventor(a) Gabriel Caballero, con telefono: 3177609422, del Departamento de Nariño / Municipio de Santa Barbara / Centro poblado Vereda Boca De Quigupi / IE o comunidad Institucion Educativa Soledad Pueblito / Sede beneficiada Sede 9 Boca De Quigupi, con ID 41361, del proyecto ZCP, operador INRED ... Quien reporta el		
Estado ITop:	Asignado Operador	Subcategoria:	C6.3 Lentitud
Fecha Creación:	2025-12-11	Fecha Solución:	
Solución:	>		
Tipo Demanda:	Incidencia	Categoria CCC:	C6.3
Ticket Ejecutor:		Estado Ejecutor:	Seguimiento
Observaciones Caso:	***** 2025-12-11 15:21:53 : Inred (54) ***** Diagnostico >>> Se procede a escalar el caso al área de mantenimiento para dar solución a incidente reportado.>		
Fecha Seguimiento:		Dias Abierto:	140
Rango:	Mayores a 30 días	Id Beneficiario:	41361
Departamento:	NARIÑO	Municipio:	SANTA BARBARA
Centro Poblado:	VEREDA BOCA DE QUIGUPI		
Institución Ed.:	VEREDA BOCA DE QUIGUPI	Dane Institución:	252696000858
Sede Ed.:	SEDE 9 BOCA DE QUIGUPI 41361	Dane Sede:	252696000853
Fase:	Operación		
Solicitante:	Caballero Gabriel	Cédula:	
Teléfono:	3177609422	Correo:	g.caballero.11985@gmail.com
Regresar			

Imagen 12. Captura de Pantalla Gestión ticket R-016781

Informe de Auditoría

Detalles de Tickets			
Número Ticket:	R-016681	Ticket Anterior:	
Tipo Contacto:	Correo	Ejecutor:	INRED
Asunto:	>REPORTE REQUERIMIENTO, INTERVENTORIA ZCP INRED. (
Reporte de Falla:	Se recibe comunicacion a traves de correo electronico: laponce641110@gmail.com, el día 05-Dec, interventor(a) Luis Alfonso Ponce, con telefono: 3128059991, del Departamento de Nariño / Municipio de Cumbitara / Centro poblado Vda El Pinde / IE o comunidad Institucion Educativa Sidon / Sede beneficiada Sede 17 El Pinde, con ID 75050, del proyecto ZCP, operador INRED ... Quien reporta el siguiente hallazgo: No es posible acceder a STP.		
Estado (Top):	Asignado Operador	Subcategoría:	C4.5 Mantenimiento Preventivo o Correctivo
Fecha Creación:	2025-12-05	Fecha Solución:	
Solución:	>		
Tipo Demanda:	Requerimiento	Categoría CCC:	C4.5
Ticket Ejecutor:		Estado Ejecutor:	Seguimiento
Observaciones Caso:	***** 2025-12-05 13:14:47 : inred (54) ***** Diagnostico >>> Se realiza seguimiento al caso generado, sitio online. ***** 2025-12-05 13:15:48 : inred (54) *****		
Fecha Seguimiento:		Días Abierto:	146
Rango:	Mayores a 30 días	Id Beneficiario:	75050
Departamento:	NARIÑO	Municipio:	CUMBITARA
Centro Poblado:	VDA LAS VARAS		
Institución Ed.:	VDA LAS VARAS	Dane Institución:	252233000085
Sede Ed.:	SEDE 17 EL PINDE 75050	Dane Sede:	252233800031
Fase:	Operación		
Solicitante:	Ponce Luis Alfonso	Cédula:	
Teléfono:	3128059991	Correo:	laponce641110@gmail.com
Regresar			

Imagen 13. Captura de Pantalla Gestión ticket R-01668

- Se retira la observación de los tickets R-015972 y R-016845, toda vez que se evidenció la trazabilidad de las gestiones realizadas hasta el cierre en el aplicativo de la interventoría.
- Contrato de Aporte 1042-2020 CENTROS DIGITALES, suscrito con COMCEL S.A.**

Para la validación de la gestión de PQRSD, se analizaron los informes mensuales del contratista correspondientes a abril de 2024 y diciembre de 2025, específicamente el numeral 7, a partir del cual se seleccionó una muestra de tickets para verificar su estado y gestión de cierre (para 2024: ticket 43402-IM2555121, 43528-IM2555100, 43380-IM2555239, 43380-IM2545274, 27550-IM2555242, 37328-IM2555227, 37328-IM2553766, 19611-IM2554531 y 32553-IM2554439, para 2025: ticket IM3692026, IM3692045, IM3710534, IM3685962, IM3720513 e IM3719548), para su verificación, se realizó una mesa de trabajo con el operador el 30 de marzo de 2026, debido a que no

Informe de Auditoría

fueron suministradas las credenciales de acceso al sistema de información, en la que se evaluó la muestra de tickets previamente definida.

En el desarrollo de la mesa de trabajo, **no fue posible evidenciar en el sistema de información la trazabilidad de la gestión adelantada sobre las PQRSD seleccionadas como muestra, correspondientes al mes de abril de 2024**, únicamente una base de datos del operador con la relación de tickets, fechas de apertura y cierre y estado. Al respecto, el operador manifestó que la información se encuentra disponible para consulta por un periodo de 18 meses. No obstante, al efectuar la verificación en el Anexo Técnico del Contrato 1042 de 2020, se evidenció que dicha afirmación no es aplicable a la gestión de PQRSD. En efecto, esta disposición se encuentra establecida en el numeral 2.3.4.4.2.2 “Características de la medición”, pero para otras variables, como se señala: **“las pruebas de velocidad del mes deberán estar almacenadas y disponibles para consulta durante 18 meses”**.

A partir de la verificación de la muestra de tickets de 2024, se evidenció lo siguiente:

No. de Ticket	Observación
43402-IM2555121	En mesa de trabajo realizada con el operador Comcel, se validó el ticket en la base de datos del operador, evidenciando que este fue ejecutado y cerrado el día 18 de abril de 2024. No obstante, en el sistema de información no se registra la fecha de cierre correspondiente , adicionalmente, se observa que la fecha de recepción registrada es el 30 de abril de 2024, lo cual evidencia inconsistencias en el registro de la información
43528-IM2555100	Se evidenció que el ticket presenta fecha de apertura el 30 de abril y fecha de cierre el 13 de mayo de 2025 en la base de datos suministrada por el proceso. No obstante, no fue posible validar la gestión adelantada para su cierre efectivo, toda vez que no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas , ni se otorgaron accesos al sistema de información que permitieran verificar la trazabilidad del caso.
43380-IM2555239	En la base de datos suministrada por el operador correspondiente al mes de abril de 2024, se evidencia el registro de apertura del ticket con fecha 30 de abril de 2024. No obstante, al realizar la verificación en la base de datos del mes de mayo de 2024, no fue posible identificar el ticket, por lo cual no se tiene constancia del momento del cierre , lo que limita la validación de su trazabilidad y cierre.
43380-IM2545274	Se evidenció que el ticket presenta fecha de apertura el 25 de abril y fecha de cierre el 8 de mayo de 2025 en la base de datos suministrada por el proceso. No obstante, no fue posible validar la gestión adelantada para su cierre efectivo, toda vez que no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas , ni se otorgaron accesos al sistema de información que permitieran verificar la trazabilidad del caso.
27550-IM2555242	Se evidenció que el ticket presenta fecha de apertura el 30 de abril y fecha de cierre el 3 de mayo de 2025 en la base de datos suministrada por el proceso. No obstante, no fue posible validar la gestión adelantada para su cierre efectivo, toda vez que no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas , ni se otorgaron accesos al sistema de información que permitieran verificar la trazabilidad del caso.
37328-IM2555227	Se evidenció que el ticket presenta fecha de apertura el 30 de abril y fecha de cierre el 3 de mayo de 2025 en la base de datos suministrada por el proceso.

Informe de Auditoría

No. de Ticket	Observación
	No obstante, no fue posible validar la gestión adelantada para su cierre efectivo, toda vez que no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas , ni se otorgaron accesos al sistema de información que permitieran verificar la trazabilidad del caso.
37328-IM2553766	En la base de datos suministrada por el operador correspondiente al mes de abril de 2024, se evidencia el registro de apertura del ticket con fecha 26 de abril de 2024. No obstante, al realizar la verificación en la base de datos del mes de mayo de 2024 ya no se encuentra, por lo cual no fue posible identificar el estado del ticket ni su continuidad , lo que limita la validación de su trazabilidad y cierre.
19611-IM2554531	Se evidenció que el ticket presenta fecha de apertura el 30 de abril y fecha de cierre el 3 de mayo de 2025 en la base de datos suministrada por el proceso. No obstante, no fue posible validar la gestión adelantada para su cierre efectivo, toda vez que no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas , ni se otorgaron accesos al sistema de información que permitieran verificar la trazabilidad del caso.
32553-IM2554439	El ticket presenta una fecha de apertura inicial del 30 de abril de 2024. Posteriormente, en el archivo suministrado por el operador <i>denominado "2.2 Reporte Service Manager 2024_5 mayo 2024 seguimiento y CIERRE.xlsx"</i> , se evidencian múltiples registros con el mismo número de ticket , con fechas de apertura correspondientes al 9, 10 y 14 de mayo de 2024. Para cada uno de estos registros, el estado figura como "cerrado". En la columna <i>"descripción_apertura_o_parada"</i> se documentan justificaciones asociadas a la reprogramación de la visita, lo que permite inferir que el requerimiento no fue efectivamente solucionado durante el mes de mayo. En consecuencia, no fue posible evidenciar una trazabilidad clara y consistente de la gestión realizada , lo que refleja debilidades en el registro y seguimiento del caso.

Tabla 8. Verificación PQRSD Contrato de Aporte 1042-2020 vigencia 2024

Para el periodo de noviembre de 2025, de manera adicional a la revisión de los documentos allegados por el proceso, en la mesa de trabajo realizada el 30 de marzo de 2026 se llevó a cabo la validación de la gestión de algunos de los tickets previamente seleccionados como muestra. En el marco de esta actividad, se requirió al operador la remisión de los soportes documentales que evidencian el cumplimiento de la gestión realizada para el cierre de los respectivos casos. Como resultado de la verificación efectuada, se evidenciaron casos de tickets en estado abierto sin evidencia de las gestiones adelantadas para su atención y cierre, así como tickets reportados como cerrados sin que se disponga de soportes documentales que respalden las actividades realizadas, lo que impide validar la efectividad de la gestión.

En relación con los tickets clasificados como "parada de reloj", se evidenciaron debilidades en su justificación y soporte, toda vez que no se aportan evidencias de comunicaciones efectivas con los Centros Digitales, ni se acredita la aprobación y validación de la interventoría. En algunos casos, los tickets fueron cerrados mediante soluciones remotas sin que se evidencie la justificación de por qué dichas acciones no fueron implementadas oportunamente, lo que habría evitado la aplicación de la "parada de reloj".

Informe de Auditoría

Los casos referidos se detallan en la siguiente tabla:

No. de Ticket	Observación
IM3692026	El ticket presenta fecha de apertura del 10 de diciembre de 2025 y, con corte a enero de 2026, se registra en estado abierto, de acuerdo con la base de datos suministrada por el operador en el marco de la mesa de trabajo realizada el 30 de marzo de 2026. No fue posible evidenciar, a través de soportes documentales, el motivo de su estado ni las gestiones adelantadas a la fecha para su cierre.
IM3692045	El ticket presenta fecha de apertura del 10 de diciembre de 2025 y, con corte a enero de 2026, se registra en estado cerrado, con fecha de cierre el día 29 de enero de 2026. No obstante, no fue posible validar la gestión adelantada para su cierre efectivo , toda vez que no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas, ni se otorgaron accesos al sistema de información que permitieran verificar la trazabilidad del caso.
IM3710534	<p>El ticket presenta fecha de apertura del 16 de diciembre de 2025 y se encuentra clasificado como “parada reloj”. En el marco de la mesa de trabajo realizada el 30 de marzo de 2026, se solicitó al operador la remisión de los soportes que justificaran y validaran dicha clasificación. En respuesta, se allegaron los siguientes documentos como sustento de la “parada reloj”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IDBen_31094-IM3710534-2025-12-16 Formato Evidencia comunicación NOC MINTIC.docx 2. IDBen_31094-IM3710534-2025-12-24 Formato Evidencia comunicación NOC MINTIC.docx 3. IDBen_31094-IM3710534-2025-12-30 Formato Evidencia comunicación NOC MINTIC.docx 4. RESOLUCIÓN VACACIONES CÓRDOBA_2025.pdf 5. IDBen_31094-IM3710534-2026-01-03 Formato Evidencia comunicación NOC MINTIC.docx 6. IDBen_31094-IM3710534-2026-01-13 Formato de verificación velocidad NOC MINTIC.docx <p>Una vez revisados los documentos allegados, se observa lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Los registros de llamadas realizadas al Centro Digital (CD) no evidencian comunicaciones efectivas. b. No se evidencia que la resolución haya sido remitida por el CD, ni que este haya confirmado la imposibilidad de atender la solicitud por causas de fuerza mayor. c. No se aporta soporte documental que evidencie que la “parada reloj” haya sido aprobada y justificada a la interventoría. Lo anterior, en contravía de lo establecido en el Anexo Técnico, numeral 1.1 “Definiciones – Parada reloj”, el cual establece que: “Situación en que por causa no imputables al contratista (las cuales deberá justificar a la interventoría) sea necesario aplazar la fecha de atención o solución de un requerimiento. Los tiempos de parada de reloj no cuentan como tiempos de indisponibilidad”. <p>Adicionalmente, el ticket presenta fecha de cierre el 13 de enero de 2026, conforme a la base de datos suministrada por el operador, indicando que su cierre se realizó de manera remota.</p>
IM3685962	El presente ticket tiene fecha de apertura el día 7 de diciembre de 2025, y se cataloga como “Parada reloj” por vacaciones de la Institución, el ticket fue cerrado el día 13 de enero de 2026, según registros reportados en la base de datos del operador. Para el

Informe de Auditoría

No. de Ticket	Observación
	<p>presente caso no fue posible validar documentalmente el proceso de gestión de la PQRSD por no accesibilidad al sistema de información, lo cual limita la verificación de las actuaciones adelantadas para su atención y cierre.</p>
IM3720513	<p>El ticket presenta fecha de apertura del 27 de diciembre de 2025 y se encuentra clasificado como “parada reloj”. No obstante, en la base de datos suministrada por el operador no se registra el motivo que sustente dicha clasificación. De acuerdo con los registros reportados, el ticket fue cerrado el 13 de enero de 2026.</p> <p>Para el presente caso, no fue posible validar documentalmente la gestión de la PQRSD, debido a la falta de acceso al sistema de información, lo cual limita la verificación de las actuaciones adelantadas para su atención y cierre.</p>
IM3719548	<p>El ticket presenta fecha de apertura del 27 de diciembre de 2025 y se encuentra clasificado como “parada reloj”. En el marco de la mesa de trabajo realizada el 30 de marzo de 2026, se solicitó al operador la remisión de los soportes que justificaran y validaran dicha clasificación. En respuesta, se allegaron los siguientes documentos como sustento de la “parada reloj”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ID18925 - IM3719548 2025-12 27 Formato Evidencia comunicación NOC MINTIC.docx. 2. ID18925 - IM3719548 2025-12 29 Formato Evidencia comunicación NOC MINTIC.docx. 3. ID18925 - IM3719548 2025-12 30 Formato Evidencia comunicación NOC MINTIC.docx. 4. ID37328 -IM3719648 2025-12 27 Formato Evidencia Operativo NOC MINTIC.docx. 5. IDBen_18925-IM3719548-2026-01-08 Formato Evidencia Operativo NOC MINTIC.docx. <p>Una vez revisados los documentos allegados, se observa lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Los registros de llamadas realizadas al Centro Digital (CD) no evidencian comunicaciones efectivas. b. No se aporta soporte documental que evidencie que la “parada reloj” haya sido aprobada y justificada a la interventoría. Lo anterior, en contravía de lo establecido en el Anexo Técnico, numeral 1.1 “Definiciones – Parada reloj”, el cual establece que: <i>“Situación en que por causa no imputables al contratista (las cuales deberá justificar a la interventoría) sea necesario aplazar la fecha de atención o solución de un requerimiento. Los tiempos de parada de reloj no cuentan como tiempos de indisponibilidad”</i>. <p>Adicionalmente, el ticket presenta fecha de cierre el 8 de enero de 2026, conforme a la base de datos suministrada por el operador, indicando que su cierre se realizó de manera remota.</p>

Tabla 9. Verificación PQRSD Contrato de Aporte 1042-2020 vigencia 2025

Finalmente, se realizó un cruce de información entre las bases de datos allegadas por el proceso y las suministradas por el operador en el marco de la mesa de trabajo realizada el 30 de marzo de 2026, a partir del cual se evidenció la siguiente cantidad de tickets que se encontraban abiertos en el mes de abril de 2024 y en mayo de 2024 ya no se registran, perdiendo la trazabilidad:

Informe de Auditoría

N° Tickets	Estado en abril de 2024	Observación
34	Pending Customer	No se encontró registro en la base de datos de Mayo 2024.
46	Categorize	
237	Work In Progress	
4	In Progress	

Tabla 10. Comparativo estado PQRSD Contrato de Aporte 1042-2020 vigencia 2024

Igual situación se evidenció para la comparación entre diciembre de 2025 y enero de 2026, mes en el cual ya no se registran la siguiente cantidad de tickets:

N° Tickets	Estado en diciembre 2025	Observación
23	Pending Customer	No se encontró registro en la base de datos de enero de 2026.
9	Reopen	
8	Work In Progress	

Tabla 11. Comparativo estado PQRSD Contrato de Aporte 1042-2020 vigencia 2025

Se solicitó el procedimiento de gestión de PQRSD, frente a lo cual se adjuntó el documento "Documento Plan de Mantenimiento Mintic v9.pdf", donde se tienen definidos dos numerales relacionados a la atención de PQRSD "9.4 Recibo de PQRSD desde los usuarios" y "9.5 Recibo de PQRSD desde CCC", pero no se evidenció el procedimiento solicitado para atender las PQRSD.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

De acuerdo con el numeral 1.1 Definiciones del anexo Técnico:

“Ticket: Hace referencia al registro o documento donde se almacena un requerimiento, bien sea originado por una petición externa remitida por los usuarios de los Centros Digitales, Interventoría, Entidad Contratante y/o generado automáticamente por las alarmas del Sistema de Gestión del contratista; este registro incluye información del Centro Digital, funcionario (interno o externo) o en general la persona que reporta, hora de recibo del reporte, hora de cierre, hora de parada de reloj (en el caso que aplique), hora de reinicio y en general información de los avances, pendientes o aclaraciones del problema, las causas del mismo y la descripción de la solución final. Todos los requerimientos realizados en el sistema de Gestión del contratista se encuentran asociados a un número de ticket.”

Para los tickets:

Informe de Auditoría

- 43402-IM2555121
- 43528-IM2555100
- 43380-IM2555239

Se indica que corresponden a solicitudes de mantenimientos preventivos categorizados como “Solicitud Mantenimiento Preventivo C45”, por lo cual los mismos son tickets generados automáticamente por las alarmas del sistema de gestión del contratista durante la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo, y no corresponden a una PQRSD originada por los usuarios, interventoría o supervisión.

Lo anterior de acuerdo con lo descrito en el numeral 6.1.1 Alcance Mantenimiento Preventivo Centros Digitales del Plan de Mantenimiento V9:

“El reporte de los mantenimientos preventivos que se hayan ejecutado, serán compartidos a la interventoría según periodicidad acordada y en estos reportes se consolidará las acciones ejecutadas durante las actividades y hallazgos detectados en caso de presentarse, los cuales de igual forma son notificados al centro de gestión para la respectiva creación del ticket y despliegue de las acciones requeridas.”

Por lo anterior, la diferencia identificada entre la creación del ticket y la ejecución de la actividad corresponde a la naturaleza del proceso de mantenimiento preventivo y no a una falta de trazabilidad en la gestión de PQRSD.

Adicionalmente, respecto al comentario “toda vez que no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas”, se precisa que la información fue remitida en dos ocasiones y los mantenimientos preventivos asociados a los tickets 43402-IM2555121 y 43528-IM2555100 pueden ser consultados en los anexos del comunicado “CD-COMCEL-DIRINFRA-0849-26”, compartido el 26/03/2026 y reenviado nuevamente el 30/03/2026.

En relación con el ticket 43380-IM2545274, se precisa que corresponde a un ticket generado automáticamente por el Sistema de Gestión del Contratista y no a una PQRSD originada por los usuarios, interventoría o supervisión, de acuerdo con el numeral 2.3.4.1 Gestión de Capacidad, Tráficos y Consumo de Datos del anexo técnico, el cual establece que el sistema debe generar alarmas por condiciones de indisponibilidad, registrando estas alertas mediante la generación automática de tickets que pueden ser validados por la interventoría y la entidad contratante.

La justificación del cierre oportuno se evidencia en los anexos del comunicado “CD-COMCEL-DIRINFRA-0849-26”, en los cuales se demuestra el restablecimiento del servicio del Centro Digital correspondiente.

- **Respuesta OCI:**

Informe de Auditoría

La respuesta allegada no permite desvirtuar el incumplimiento evidenciado, toda vez que en primer lugar hace referencia únicamente a 3 casos de los 15 identificados, y en segundo lugar, todo lo registrado en la plataforma de gestión de atención de la mesa de servicio del contratista se le asigna un número de “ticket”, con el fin de que pueda ser validado por la Interventoría y/o la Entidad Contratante, independiente si corresponde a un caso generado por una alerta en el sistema o una solicitud allegada por un beneficiario o parte interesada del proyecto.

Adicionalmente, se establece en el numeral 2.3.4.2 MESA DE AYUDA lo siguiente: “El Contratista deberá disponer del servicio de mesa de ayuda para atención de PQRS y ... se deberá generar reportes tales como: Total de tickets creados en el Centro de Soporte del Contratista diarios y mensuales, Total de llamadas abandonadas”.

Referente a la respuesta del ticket 43528-IM2555100, se registra la observación “Se evidenció que el ticket presenta fecha de apertura el 30 de abril y fecha de cierre el 13 de mayo de 2025 en la base de datos suministrada por el proceso. No obstante, no fue posible validar la gestión adelantada para su cierre efectivo, toda vez que **no se adjuntaron soportes documentales que respalden las actividades realizadas, ni se otorgaron accesos al sistema de información que permitieran verificar la trazabilidad del caso**”, dado que el soporte allegado como evidencia a la realización del mantenimiento tiene como fecha el día 25 de abril de 2024, la cual difiere de la registrada en la base de datos suministrada por el operador, donde se indica que se dio apertura el día 30 de abril de 2025 y se cerró el día 13 de mayo del mismo año, como se observa en la imagen inferior, por lo cual, el soporte es inconsistente:

FORMATO NOTIFICACIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL CONTRATISTA					
Clasificación: Clasificación: Uso Interno - Pertenece al proyecto MINTIC Centros Digitales Contrato de Aporte 1042				CODIGO: MTIC-F27	
N° DE CASO IM: IM2555100		FECHA: 25/04/2024			
1. INFORMACIÓN GENERAL					
CONTRATO No. 1042 de 2020		CONTRATISTA COMCEL SA			
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO	CENTRO POBLADO	SEDE INSTITUCIÓN EDUCATIVA O CASO ESPECIAL	
NORTE DE SANTANDER		TEORAMA	COMUNIDAD INDIGENA BRUBUCANIMA	SEDE INDIGENA BRUBUCARIMA	
ID BENEFICIARIO	ID MINTIC	NOMBRE DEL RESPONSABLE (RESPONSABLE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA / AUTORIDAD COMPETENTE)	NÚMERO DE CEDULA	NÚMERO DE CONTACTO	
43528	10002105	NO SUMINISTRA	3143042706	UNDARAORIARA@GMAIL.COM	
CORREO ELECTRÓNICO					
NO SUMINISTRA					

Imagen 14. Formato Mantenimiento ticket 43528-IM2555100

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

A partir del análisis de los tres contratos se encuentran múltiples casos de PQRSD analizadas, en las cuales, no es posible consultar y verificar la gestión adelantada, no se

Informe de Auditoría

evidencian los soportes de las actividades, no se presenta justificación de los tiempos extensos transcurridos o de las paradas de reloj registradas, o se presentan inconsistencias en la información, de esta forma, las acciones implementadas resultan insuficientes o no efectivas para asegurar la gestión oportuna de acuerdo con los procedimientos aplicables en cada proyecto y la consulta o trazabilidad de cada caso, adicionalmente, al reiterar las solicitudes de información y no ser allegada la evidencia correspondiente, se demuestra la dificultad de la consulta de los soportes necesarios, la cual se requiere como lo establece el Anexo Técnico de cada contrato.

6.2.3. Situación No. 3. Debilidades en la programación, ejecución o trazabilidad de actas y soportes de las visitas de campo o aprobación de infraestructura instalada.

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 1.10 En el contrato de aporte 749 de 2022, las actas de verificación de las visitas de campo para algunos Centros Digitales actualmente operativos no se encuentran diligenciadas correctamente, firmadas por los responsables o no se han elaborado.

Acción SIMIG: 2103

Acción Propuesta: Remitir informe por parte de la supervisión en el cual se evidencie la verificación de las visitas de campo una vez la interventoría reporte la ejecución de las mismas en los informes mensuales. En caso de la existencia de inconsistencias, diligenciamiento incorrecto, falta de firmas, entre otros; se le remitirá comunicación a la Interventoría solicitando las subsanaciones correspondientes.

Fecha de cierre: 30-11-2023

Hallazgo 1.20 En el contrato 756 de 2022, la interventoría no presentó a MinTIC el Plan de Visitas para la aprobación de algunos Centros Digitales instalados por el Operador ETB dentro de los 5 días calendario establecidos en el Anexo Técnico.

Acción SIMIG: 2114

Acción Propuesta: Solicitar a la interventoría que incluya en los informes mensuales de interventoría el respectivo seguimiento al avance mensual del cumplimiento oportuno del

Informe de Auditoría

Plan de Visitas frente al Contrato de Interventoría y Operador para el proyecto de Centros Digitales, para las Metas 11 y 13 del contrato de aporte 749 de 2022

Fecha de cierre: 31-12-2023

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Hallazgo 1.8 Indisponibilidad de los soportes de recibido y aprobación de las visitas de campo realizadas para la aprobación de la instalación de los Centros Digitales en sitio, según lo definido en el numeral 2.2.2.2.2 del Anexo Técnico del contrato 749-2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.

Acción SIMIG: 2938

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomienda que al momento de hacer un cambio de interventoría se debe garantizar que la información contenida en el sistema de información cumpla con parámetros de completitud, precisión y accesibilidad.

Fecha de cierre: 31-12-2025

Hallazgo 1.9 Deficiencias en la programación de las visitas de aprobación en sitio de los CD y la trazabilidad de dichos soportes en el sistema de información de la interventoría del contrato 749-2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.

Acción SIMIG: 2939

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomienda que al sistema de información se le realicen validaciones aleatorias y periódicas en pro de garantizar la completitud, precisión y accesibilidad a la información.

Fecha de cierre: 31-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir la debilidad o inexistencia de la programación, ejecución o trazabilidad de actas y soportes de las visitas de campo o aprobación de infraestructura instalada, se realizó el análisis de los siguientes contratos, como se observa a continuación:

Informe de Auditoría

- **Contrato de Aporte 1042-2020 CENTROS DIGITALES, suscrito con COMCEL S.A.**

Se realizó la validación de las actas de visita de campo correspondientes a 12 Centros Digitales (CD) pertenecientes al Grupo 3, a través del sistema de información de la interventoría, en el módulo “Visitas – Consulta de visitas”, utilizando los accesos suministrados por el proceso, obteniendo el siguiente resultado:

CD	OBSERVACIÓN
42562	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.
47047	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.
42756	Acta de visita rechazada, cargada en el Sistema de información, realizada el 3 de octubre del 2024.
45422	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.
16557	Acta de visita rechazada, cargada en el Sistema de información, realizada el 9 de septiembre del 2024.
43548	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.
30823	Acta de visita rechazada, cargada en el Sistema de información, realizada el 12 de marzo del 2024.
21605	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.
47004	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.
46130	Acta de visita rechazada, cargada en el S Sistema de información, realizada el 29 de septiembre del 2025.
13453	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.
73901	No se encontró registró del Acta de visita en el Sistema de Información.

Tabla 12. Verificación Actas de visita Contrato de Aporte 1042-2020 vigencia 2025

Adicionalmente, **no fue suministrada la programación solicitada de ninguno de los 12 Centros Digitales** determinados como muestra, por lo cual no fue posible realizar la verificación del cumplimiento, respecto a lo planeado.

De igual forma, **no se evidenciaron los soportes documentales que acrediten las subsanaciones realizadas a las observaciones identificadas en visitas previamente rechazadas (CD 42756, 16557, 30823 y 46130)**, las cuales son requeridas para la aprobación final de la instalación de los Centros Digitales.

Lo anterior evidencia debilidades en el cumplimiento de lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato 1042-2022, numeral 2.2.2 “Procedimiento para la aprobación de las metas de instalación”, en el cual se establece la obligación de realizar la programación y ejecución de las visitas de campo para la aprobación de la instalación de los Centros Digitales.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Informe de Auditoría

En respuesta a las observaciones emitidas, es importante considerar que el corte de la información solicitado por la Oficina de Control Interno corresponde al periodo de la vigencia 2024 a 2026; en ese sentido, el procedimiento de consulta de las actas de visitas de aprobación debe analizarse bajo dicho alcance temporal.

Respecto a los Centros Digitales 42562, 47047, 45422, 43548, 21605, 47004, 13453 y 73901, cuya observación indica que “No se encontró registro del Acta de visita en el Sistema de Información”, se precisa que dichas visitas corresponden a periodos anteriores a la vigencia 2024, y fueron gestionadas por interventorías anteriores. En consecuencia, la información reposa en los repositorios documentales entregados por dichas interventorías (discos duros de cierre), y no es consultable a través del sistema de información actual bajo el procedimiento descrito, razón por la cual no hacen parte del alcance del corte evaluado en la presente auditoría.

Para los Centros Digitales 42756, 16557 y 46130, cuya observación corresponde a “Acta de visita rechazada”, se precisa que estas visitas se enmarcan dentro de procedimientos de traslados y reubicaciones, conforme a lo establecido en el Otrosí No. 2, numerales 2.3.4.3 y 2.3.4.3.1. En dichos casos, cuando se identifican observaciones durante la visita, estas no implican la necesidad de realizar una nueva visita de aprobación, sino que deben ser subsanadas en la fase de operación y mantenimiento mediante actividades de mantenimiento correctivo o preventivo, lo cual se encuentra expresamente previsto en el contrato.

Para el Centro Digital 30823, cuya observación corresponde a “Acta de visita rechazada”, se precisa que mediante comunicado 241021644 del 21 de marzo de 2024 la interventoría solicitó la subsanación documental de los hallazgos identificados. Las evidencias se pueden visualizar en el siguiente enlace: [Situación #3](#)

Posteriormente, mediante radicado 241021635 del 21 de marzo de 2024, una vez validada la subsanación documental, la interventoría procedió con la aprobación del Centro Digital, sin requerir la realización de una nueva visita, en concordancia con el procedimiento contractual establecido.

El detalle de estas actuaciones se encuentra debidamente soportado en los anexos correspondientes, evidenciando la trazabilidad de las subsanaciones y decisiones adoptadas por la interventoría.

En este sentido, se evidencia que las observaciones identificadas no corresponden a una falta de ejecución de visitas o ausencia de control, sino a particularidades en la disponibilidad de la información en el sistema y a la aplicación de procedimientos contractuales que permiten la subsanación de observaciones sin requerir nuevas visitas de campo.

Informe de Auditoría

- **Respuesta OCI**

La respuesta no desvirtúa el incumplimiento evidenciado, toda vez que, dentro del alcance definido para la presente auditoría, se contempló la revisión documental de evidencias correspondientes al periodo de 2023 a 2026, como se detalla en el Plan de Auditoría, remitido mediante correo electrónico el 13 de febrero de 2026 y socializado en la reunión de apertura realizada el 16 de febrero de la presente vigencia.

Con respecto a la respuesta emitida sobre las actas de visita rechazadas correspondientes a traslados o reubicaciones, se cita lo establecido en el Otrosí No. 2, Numeral 3.1.4 De la Modificación del numeral 2.2.2.2 VISITA DE CAMPO PARA LA APROBACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LOS CENTROS DIGITALES: “...se hace necesario viabilizar la aprobación por parte de interventoría mediante verificación remota(virtual), no obstante, se establece el procedimiento para que la interventoría realice las verificaciones de calidad en la instalación de cada uno de los sitios que presenten la situación anteriormente descrita”, de manera que cuando se lleva a cabo un traslado o reubicación, la interventoría debe realizar la aprobación del Centro Digital.

Se concluye, que lo indicado por el proceso, no es evidencia significativa para retirar la observación a cada uno de los casos evidenciados según muestra seleccionada

- **Contrato Interadministrativo 1183-2023, ZONAS COMUNITARIAS PARA LA PAZ, suscrito con FINDETER.**

Se realizó la validación de una muestra de 16 actas de visita de campo de instalación de Zonas Comunitarias para la Paz (ZCP), pertenecientes a las regiones Norte A, Norte B y Sur A, con base en los soportes allegados por el proceso, como se observa a continuación:

Región Norte A:

ZCP-Actas de Visita	OBSERVACIÓN
137755	Se evidencia el Acta de visita realizada el 23 de mayo de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.
142937	Se evidencia el Acta de visita realizada el 27 de mayo de 2024, la cual fue efectiva.
150060	Se evidencia el Acta de visita realizada el 30 de mayo de 2024, la cual fue efectiva.
157474	Se evidencia el Acta de visita realizada el 21 de mayo de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.
166521	Se evidencia el Acta de visita realizada el 23 de mayo de 2024, la cual fue efectiva.

Tabla 13. Verificación Actas de visita ZCP Región Norte A

Región Norte B:

Informe de Auditoría

ZCP-Actas de Visita	OBSERVACIÓN
136318	Se evidencia documento 136318-42637 FORMATO DE VISITA.pdf, realizada el 18 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.
75084	Se evidencia documento 75088-32660 FORMATO DE VISITA.pdf, realizada el 5 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.
60593	Se evidencia documento 60593-23610_ACTA DE VISITA.pdf, realizada el 24 de junio de 2024, la cual fue efectiva.
84203	Se evidencia 84203-43450 FORMATO DE VISITA.pdf, realizada el 7 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.
76500	Se evidencia 32072-76500 FORMATO DE VISITA.pdf, realizada el 19 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.

Tabla 14. Verificación Actas de visita ZCP Región Norte B

Región Sur A:

ZCP-Actas de Visita	OBSERVACIÓN
135781	Se evidencia el Acta de visita realizada el 12 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones. Se adjunta evidencias de las subsanaciones realizadas.
204625	Se evidencia el Acta de visita realizada el 13 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones. Se adjunta evidencias de las subsanaciones realizadas.
56956	Se evidencia el Acta de visita realizada el 19 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.
191520	Se evidencia el Acta de visita realizada el 4 de junio de 2024, la cual fue efectiva con observaciones.
68089	Se evidencia el Acta de visita realizada el 13 de junio de 2024, sin embargo, no es posible evidenciar el resultado de la visita, ya que el documento no es legible en el resultado.
146397	No se adjunta documento de realización de la visita.

Tabla 15. Verificación Actas de visita ZCP Región Sur A

Adicionalmente, **no fue entregada la programación solicitada para las ZCP evaluadas**, por lo cual no fue posible realizar la verificación del cumplimiento respecto a lo planeado.

De la muestra seleccionada, únicamente para dos (2) ZCP, (135781 y 204625) se allegaron soportes que permiten evidenciar la ejecución de las subsanaciones derivadas de los resultados de las visitas de campo para la aprobación de su instalación. **Para las demás ZCP incluidas en la muestra, 14 en total, no se evidenció documentación que respalde la atención de las observaciones identificadas.**

Lo anterior evidencia debilidades en el cumplimiento de lo establecido en el Anexo Técnico del contrato ZCP, numeral 2.3.14 "Procedimiento para la aprobación de las metas de instalación", el cual establece la obligación de realizar la programación y ejecución de las visitas de campo para la aprobación de la instalación de las ZCP.

Informe de Auditoría

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Verificadas las actas de visitas de aprobación, se evidencia que las observaciones registradas corresponden principalmente a resultados de pruebas de velocidad en sitio que arrojaron valores inferiores a los establecidos contractualmente. Frente a esta situación, Findeter, en su calidad de entidad encargada de la asistencia técnica del proyecto, y la interventoría, han precisado que dicha diferencia obedece a la metodología utilizada para la medición.

En particular, las pruebas en terreno fueron realizadas mediante dispositivos móviles, los cuales comparten la capacidad del enlace con otros equipos conectados, lo que incide en la velocidad registrada en sitio. En este sentido, la interventoría ha determinado que la medición válida para efectos de la aprobación de la instalación corresponde a la medición remota realizada a través de las herramientas técnicas del sistema, por lo cual las observaciones consignadas en las actas no requieren subsanación adicional.

En relación con el acta de visita de aprobación correspondiente a la ZCP con ID 146397, se solicitará la verificación respectiva a Findeter, teniendo en cuenta que el contratista ha informado que actualmente se encuentra adelantando un proceso de reorganización de la documentación en el repositorio SharePoint del proyecto.

Respecto a la afirmación relacionada con la no entrega de la programación de visitas para las ZCP evaluadas, se precisa que no es claro el alcance del requerimiento, dado que desde el equipo de apoyo a la supervisión no se tiene evidencia de solicitud formal en ese sentido durante el desarrollo de la auditoría.

*En este contexto, se evidencia que la **gestión de las visitas de campo y la aprobación de la infraestructura instalada se realiza conforme a los procedimientos contractuales establecidos**, y que las situaciones identificadas corresponden a aspectos puntuales asociados a la metodología de validación, disponibilidad de la información o requerimientos no formalizados.*

*Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares debidamente gestionados dentro del marco contractual y con aplicación de mecanismos de control, **por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

- **Respuesta OCI**

Informe de Auditoría

La respuesta no desvirtúa el incumplimiento evidenciado, toda vez que, no se allegaron soportes documentales que permitieran validar lo indicado por el proceso, en cuanto a que no son válidas *las pruebas en terreno realizadas mediante dispositivos móviles, ni tampoco las mediciones mediante las herramientas técnicas del sistema, para los casos presentados en el informe.*

Adicionalmente, se hace mención a modo de justificación, por parte del proceso, que *“el contratista ha informado que actualmente se encuentra adelantando un proceso de reorganización de la documentación en el repositorio SharePoint del proyecto”*, ante lo cual de igual manera se debe mantener la condición de disponibilidad de la información.

Por último, frente al argumento *“Respecto a la afirmación relacionada con la no entrega de la programación de visitas para las ZCP evaluadas, se precisa que no es claro el alcance del requerimiento, dado que desde el equipo de apoyo a la supervisión no se tiene evidencia de solicitud formal en ese sentido durante el desarrollo de la auditoría”*, el día 27 de febrero se realizó la Solicitud de Información No. 2, donde se requirió textualmente: *“ 6.Programación y soporte documental de la realización de las visitas de campo para la aprobación de la instalación de los CD”*.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

Se concluye que las mejoras y controles implementados para la programación, ejecución y seguimiento de las visitas de campo no son efectivos, al no garantizar la trazabilidad de las actividades, por lo cual se encuentran incumplimientos en los lineamientos para la aprobación de las instalaciones, establecidos en los Anexos técnicos correspondientes, tanto en el aspecto de la programación que no fue posible evidenciar, como en la completitud de las Actas de visita y soportes de las subsanaciones de las observaciones, que demuestren el cumplimiento de los requisitos en los casos señalados, de los Procedimientos para la aprobación de las metas de instalación.

6.2.4. Situación No. 4. Deficiencias en la periodicidad de ejecución y contenido que deben cumplir los Comités Operativos y/o otros Mecanismos de Control y Seguimiento

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2024

Informe de Auditoría

Hallazgo 1.7 Incumplimiento del numeral 8 del Anexo Técnico No. 1 del Acuerdo Específico No. 3 (1309-2023) derivado del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023 (Mecanismos de control y seguimiento: "Dos Reuniones quincenales de seguimiento, entre las partes)

Acción SIMIG: 2626

Acción Propuesta: Realizar un memorando en el cual se indique los funcionarios que asistirán en representación de la Dirección de Infraestructura y la Subdirección de Estructuración de Proyectos a los Comités Operativos del proyecto "Conectividad para Cambiar Vidas". Descripción de la meta: Asegurar la participación continua en los comités operativos, mejorando la coordinación y el cumplimiento de las obligaciones del proyecto.

Fecha de cierre: 27-12-2024

Hallazgo 2.10. En el contrato de aporte 873 de 2019 — Proyecto Incentivos a la Demanda Fase II el comité operativo del mes de enero de 2023 y del mes de enero de 2024 no se realizaron de forma mensual, como establece el Anexo Técnico

Acción SIMIG: 2652

Acción Propuesta: Remitir un memorando desde la Dirección de Infraestructura dirigido a todos los supervisores y su equipo de apoyo, en el que se indique la obligatoriedad de incluir el campo "Entregables" en las actas de los comités operativo o directivo, con las fechas para cumplir con lo estipulado contractualmente. Descripción de la meta: Garantizar que las actas de comités incluyan el campo "Entregables" y las fechas contractualmente estipuladas, mejorando el control y seguimiento de los compromisos adquiridos

Fecha de cierre: 27-02-2025

Acción SIMIG: 2653

Acción Propuesta: Remitir un memorando desde la Dirección de Infraestructura a la Subdirección para la Gestión del Talento Humano solicitando la inclusión de la plantilla total del personal en la Dirección de Infraestructura, sus Subdirecciones y GIT, conforme a lo establecido en el manual de funciones de la entidad, garantizando así, el cumplimiento de las obligaciones pactadas en los contratos, especialmente durante el mes de enero de cada año, cuando aún no se ha efectuado la contratación de prestación de servicios. Descripción de la meta: Asegurar que el total de las posiciones contempladas en el manual de funciones estén cubiertas en la Dirección de Infraestructura, sus Subdirecciones y GIT, garantizando así, el cumplimiento de las obligaciones pactadas en los contratos.

Informe de Auditoría

Fecha de cierre: 27-02-2025

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Hallazgo 1.3. Incumplimiento de los términos establecidos en la Cláusula Segunda - Obligación No. 5 del Acuerdo Específico No. 4 (Contrato Interadministrativo 1465 – 2024), y en la Cláusula Segunda - Obligación No. 4 del Acuerdo Específico No. 5 (Contrato Interadministrativo No. 2008 - 2024) suscritos con INTERNEXA S.A., presentar al Comité Operativo del Convenio Interadministrativo Marco un informe mensual de las actividades desarrolladas por INTERNEXA S.A.

Acción SIMIG: 2933

Acción Propuesta: Incluir en la carta descriptiva del proceso Acceso a las TIC que en la agenda de los Comités Operativos de cada proyecto/convenio se incluya de manera obligatoria un ítem independiente en el orden del día destinado a la presentación del informe mensual de actividades desarrolladas por el contratista o entidad ejecutora correspondiente. Descripción de la meta: Evidenciar la presentación del informe mensual al comité operativo.

Fecha de cierre: 10-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir determinar las deficiencias en la periodicidad de ejecución o desarrollo de los Comités Operativos y/o otros Mecanismos de Control y Seguimiento, se realizó el análisis de las actas que dan cuenta de la realización de los Comités Operativos pertenecientes al Contrato Interadministrativo 1183-2023, ZONAS COMUNITARIAS PARA LA PAZ, suscrito con FINDETER y el Convenio 2008-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Específico No. 5, suscrito con INTERNEXA, obteniendo el siguiente resultado:

Revisadas las actas de Comité Operativo allegadas por la Dirección de Infraestructura, se observó en la revisión del Contrato Interadministrativo No. 1183-2023, que en las sesiones del Comité participaron los funcionarios designados por parte de cada una de las Entidades, que se llevaron a cabo de manera mensual, de conformidad con lo establecido en la minuta del contrato interadministrativo, así mismo se evidenció que dentro de las actas se incluyó un ítem relativo al seguimiento de los Informes Mensuales de Ejecución, similar situación se evidenció con el Convenio Interadministrativo No. 2008-2024, por tanto, se evidencia que la situación que dio origen al hallazgo no se continuo presentando.

Informe de Auditoría

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: EFECTIVO**

A partir del análisis de las Actas de los Comités Operativos de los dos Convenios, se determina el cumplimiento de la periodicidad de ejecución, así como la participación requerida por cada una de las Entidades y el seguimiento de Informes Mensuales de Ejecución, de conformidad con la minuta de los Convenios Interadministrativos, y que las situaciones descritas en los hallazgos no se presentan nuevamente, por lo cual se concluyen efectivas las acciones emprendidas.

6.2.5. Situación No. 5. Incumplimiento de términos para la presentación o cargue en el repositorio de la Oficina de Gestión de Ingresos del Fondo (OGIF) de los Informes Mensuales de Supervisión o de Gestión.

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 1.3. No se diligenció y cargó el informe mensual de Supervisión (GCCTIC-FM-051) del contrato 749 de 2022 del mes de diciembre en la Carpeta de Red de la OGIF

Acción SIMIG: 2098

Acción Propuesta: Remitir comunicado por parte del Director de Infraestructura a todos los supervisores de la Dirección, con el fin de informar que los informes mensuales de supervisión del mes de diciembre deben ser reportados antes de finalizar el mes, con el fin de garantizar su reporte oportuno.

Fecha de cierre: 31-12-2023

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2024

Hallazgo 1.2. Debilidades en la elaboración de informes de supervisión del Acuerdo Específico No. 1 de 2023 derivado del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023.

Acción SIMIG: 2620

Acción Propuesta: Incluir en la carta descriptiva del proceso de Acceso a las TIC que la redacción de los informes mensuales de supervisión para reportar el seguimiento a los

Informe de Auditoría

contratos y convenios debe ser detallada, especificando las fechas y números de radicados que evidencien el cumplimiento de las obligaciones, indicando también las actividades realizadas para cumplir con cada obligación contractual, proporcionando un seguimiento claro y verificable de las acciones ejecutadas.

Fecha de cierre: 24-02-2025

Hallazgo 2.4. En el contrato 875 de 2013 – Proyecto Nacional de Conectividad de Alta Velocidad, seis (6) de los informes mensuales de seguimiento realizados por el contratista no se presentaron dentro de los cinco (5) días hábiles del mes Correspondiente.

Acción SIMIG: 2639

Acción Propuesta: Elaborar un comunicado por parte de la supervisión dirigido al operador, en el que se indiquen las fechas de entrega de los informes mensuales del contratista.

Fecha de cierre: 26-12-2024

Acción SIMIG: 2640

Acción Propuesta: Incluir en la carta descriptiva del proceso de Acceso a las TIC la instrucción de que las actas de los comités operativo o directivo deben contener un punto específico denominado "Entregables", con las fechas de cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el contrato.

Fecha de cierre: 27-02-2025

Acción SIMIG: 2641

Acción Propuesta: Remitir un memorando desde la Dirección de Infraestructura dirigido a todos los supervisores y su equipo de apoyo, en el que se indique la obligatoriedad de incluir el campo "Entregables" en las actas de los comités operativo o directivo, con las fechas para cumplir con lo estipulado contractualmente, así como la aprobación de los informes mensuales según lo establecido en el contrato.

Fecha de cierre: 30-12-2024

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Informe de Auditoría

Hallazgo: Falta de evidencia y/o soportes que den cuenta de la entrega de los informes de gestión por parte de INTERNEXA S.A. dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes en ejecución del Acuerdo Específico No.4 (Contrato Interadministrativo 1465 -2024)

Acción SIMIG: 2935

Acción Propuesta: 31-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir el incumplimiento de términos para la presentación, aprobación o cargue en el repositorio de la Oficina de Gestión de Ingresos del Fondo (OGIF) de los Informes Mensuales de Supervisión, así como la presentación de los Informes de Gestión, se realizó el análisis de la presentación de dichos Informes Mensuales correspondientes al Contrato Interadministrativo 1183-2023, ZONAS COMUNITARIAS PARA LA PAZ, suscrito con FINDETER y el Convenio Interadministrativo 2008-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Específico No. 5, suscrito con INTERNEXA, obteniendo el siguiente resultado:

Mediante correo electrónico se solicitó información a la OGIF referente a la oportunidad en el cargue dispuesto para los informes de supervisión de los contratos Interadministrativos No. 1183 de 2023 y el Convenio Interadministrativo 2008 de 2024, evidenciando que no hubo observaciones emitidas desde la OGIF, con respecto del cumplimiento de los términos dispuestos para el cargue de los informes.

Se procedió a la verificación de la presentación de los informes de supervisión del Contrato Interadministrativo No. 1183 de 2023 y el Convenio No. 2008 de 2024, posteriores al mes de febrero de 2025, fecha en la cual se cerraron las acciones relacionadas en SIMIG. En lo que respecta al Contrato 1183 de 2023, se revisaron los informes de supervisión desde el mes de marzo de 2025 hasta enero de 2026, observando que se incluyó en los formatos dispuestos, el registro de toda la información relevante y precisa, que da cuenta del seguimiento por parte de la supervisión al cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como el reporte de cada una de las actividades correspondientes a cada periodo de seguimiento. Frente al Convenio 2008 de 2024, revisados los informes correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2025 (aportados por la Dirección de Infraestructura), se observó que se detallaron específicamente las actividades realizadas por el contratista para cada periodo de seguimiento.

De igual forma, se procedió a verificar el cumplimiento por parte de los ejecutores/contratistas de los términos previstos en la minuta contractual y en los Anexos Técnicos de los plazos establecidos para la presentación de los informes mensuales de gestión al supervisor designado, tanto en el Contrato Interadministrativo y el Convenio que conforman la muestra inicial, como al Contrato Interadministrativo 1872 de 2024

Informe de Auditoría

CENTROS POTENCIA, suscrito con FINDETER S.A., ampliando la muestra para una mayor representatividad, obteniendo el siguiente resultado:

- Contrato Interadministrativo No. 1183 de 2023. Al verificar la entrega de los informes de gestión No.19 al No.28, que corresponden a los meses de abril de 2025 a enero de 2026, se encuentra que ninguno se presentó dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes, no obstante, se observan diferencias que oscilan entre uno y tres días hábiles posteriores a los términos fijados contractualmente.
- Convenio Interadministrativo No. 2008 de 2024. Al verificar la entrega de los informes de gestión correspondientes a los meses de abril a diciembre de 2025, teniendo en cuenta la fecha del memorando de radicación a la Entidad, se encuentra que todos fueron radicados por INTERNEXA S.A. dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, que es el término establecido.
- Contrato Interadministrativo No. 1872 de 2024. Al verificar la entrega de los informes de gestión No.8 al No.17, que corresponden a los meses de abril de 2025 a enero de 2026, teniendo en cuenta la fecha del memorando de radicación a la Entidad, se encuentra que todos fueron presentados dentro de los quince (15) primeros días calendario del mes siguiente a la fecha de corte.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: EFECTIVO**

Se encuentra a partir del análisis de las Actas de los Comités Operativos de los dos Convenios, que se alcanza el cumplimiento en la periodicidad de entrega de los informes mensuales, se observa la generación de acciones enfocadas al aseguramiento de este gestión en diferentes frentes como la ejecución del seguimiento en Comités Operativos, la emisión de lineamientos tanto a contratistas como supervisores, así como la definición de lineamientos específicos en la documentación del proceso, lo cual podría explicar la efectividad alcanzada.

En lo que respecta a la oportunidad de entrega de los Informes de Gestión, se concluye que las acciones formuladas para mitigar la causa raíz que dio origen al hallazgo correspondiente lograron ser efectivas para un 66% de la muestra, es decir 2 de los 3 contratos/convenios evaluados, para el 33% restante, representado en el Contrato Interadministrativo No. 1183 de 2023, se recomienda fortalecer los puntos de control para mejorar la oportunidad y superar las desviaciones, que por el momento oscilan entre uno y tres días únicamente.

6.2.6. Situación No. 6. Incumplimiento de términos para la aprobación de los Informes Mensuales de Gestión.

Informe de Auditoría

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2024

Hallazgo 2.3. En el contrato de aporte 437 de 2011 – Proyecto Nacional de Fibra Óptica, el contratista no entregó los informes mensuales de seguimiento del mes de febrero, marzo y abril de la vigencia 2023 y del mes de marzo de la vigencia 2024 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha de corte y no se presentó la aprobación de la Entidad de los Informes Mensuales de Seguimiento de la vigencia 2023 y de enero a junio de 2024.

Acción SIMIG: 2632

Acción Propuesta: Elaborar un comunicado por parte de la supervisión dirigido al operador, en el que se indiquen las fechas de entrega de los informes mensuales del contratista

Fecha de cierre: 26-12-2024

Acción SIMIG: 2633

Acción Propuesta: Incluir en el comité operativo del contrato 437-2011, un punto denominado "Entregables", en el que se indiquen las fechas para la entrega de los informes mensuales del contratista

Fecha de cierre: 07-03-2025

Acción SIMIG: 2634

Acción Propuesta: Incluir en la carta descriptiva del proceso de Acceso a las TIC la instrucción de que las actas de los comités operativo o directivo deben contener un punto específico denominado "Entregables", con las fechas de cumplimiento de acuerdo a lo establecido en el contrato.

Fecha de cierre: 27-02-2025

Acción SIMIG: 2635

Acción Propuesta: Incluir en la carta descriptiva del proceso de Acceso a las TIC que la aprobación de los informes mensuales del operador debe realizarse dentro de las fechas contractualmente establecidas por parte del supervisor, y si no se aprueban, indicar las razones mensualmente de la no aprobación.

Informe de Auditoría

Fecha de cierre: 27-02-2025

Acción SIMIG: 2636

Acción Propuesta: Remitir un memorando desde la Dirección de Infraestructura dirigido a todos los supervisores y su equipo de apoyo, en el que se indique la obligatoriedad de incluir el campo "Entregables" en las actas de los comités operativo o directivo, con las fechas para cumplir con lo estipulado contractualmente, así como la aprobación de los informes mensuales según lo establecido en el contrato

Fecha de cierre: 04-03-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir el incumplimiento de términos para la aprobación de los Informes Mensuales de Gestión, se realizó el análisis de la presentación, subsanación y aprobación de los citados Informes para el Contrato Interadministrativo 1872 de 2024 CENTROS POTENCIA, suscrito con FINDETER S.A., obteniendo el siguiente resultado:

Efectuada la revisión de los informes de gestión presentados por FINDETER S.A., desde el mes de abril de 2025 a enero de 2026, se evidenció que los informes de gestión integrales fueron presentados dentro de los quince (15) primeros días calendarios del mes siguiente a la fecha de corte, en cumplimiento de la obligación específica No. 17, como se mencionó en la situación anterior, no obstante, **los términos transcurridos entre la fecha de radicación inicial y la aprobación por parte de la supervisión oscilan entre los 37 y 153 días** como es el caso puntual del informe correspondiente al mes de septiembre de 2025. Además, para los informes correspondientes a los meses de octubre de 2025 a enero de 2026, a la fecha de emisión de este informe, por parte de FINDETER S.A. aún no se efectúa la entrega de los respectivos informes subsanados con los ajustes requeridos por la Supervisión, por lo cual **han transcurrido entre 132 y 41 días sin que a la fecha se cuente con la aprobación de estos informes, como se observa en la siguiente tabla:**

No. de Informe de Gestión	Periodo	No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha Observaciones FUTIC	Fecha Subsana FINDETER	Aprobación Informe	Tiempo Transcurrido
8	abr-25	251056922	15/05/2025	27/05/2025	26/06/2025 10/07/2025	10/07/2025	56 días
9	may-25	251070466	13/06/2025	3/07/2025	01/08/2025 05/08/2025	13/08/2025	61 días

Informe de Auditoría

No. de Informe de Gestión	Periodo	No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha Observaciones FUTIC	Fecha Subsana FINDETER	Aprobación Informe	Tiempo Transcurrido
10	jun-25	251084668	15/07/2025	17/07/2025	14/08/2025	21/08/2025	37 días
11	jul-25	251106619	15/08/2025	29/08/2025	07/10/2025 10/10/2025	24/10/2025	70 días
12	ago-25	251118680	15/09/2025	22/09/2025	22/10/2025	28/10/2025	43 días
13	sep-25	251131124	15/10/2025	30/10/2025 23/02/2026	23/12/2025 11/03/2026	17/03/2026	153 días
14	oct-25	251144257	15/11/2025	9/12/2025	PENDIENTE	PENDIENTE	132 días
15	nov-25	251155585	15/12/2025	22/12/2025	PENDIENTE	PENDIENTE	102 días
16	dic-25	261004040	15/01/2026	2/03/2026	PENDIENTE	PENDIENTE	71 días
17	ene-26	261015511	14/02/2026	2/03/2026	PENDIENTE	PENDIENTE	41 días

Tabla 16. Tiempo aprobación informes mensuales Centros Potencia

La situación descrita anteriormente evidencia falencias en el ejercicio de la supervisión, debido a que no se da cumplimiento a los términos pactados en el Anexo Técnico para observar los informes de gestión y para su posterior aprobación, en el numeral 8.4, que señala “Aprobación de Informes. La revisión, verificación de cumplimiento y aprobación del contenido de cada uno de los informes a los que hace referencia el numeral 8 se adelantará por parte de la supervisión del Ministerio TIC en un plazo máximo de diez (10) días hábiles después de la presentación de estos, plazo en el cual se podrá solicitar a FINDETER la información que considere necesaria para su complementación, ajustes, aclaración y demás requerida; FINDETER tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar las subsanaciones solicitadas y remitir a la entidad para verificación final y aprobación”.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Respecto al hallazgo identificado en el contrato de aporte 437 de 2011 – Proyecto Nacional de Fibra Óptica, la supervisión, una vez notificada del Hallazgo 2.3, procedió a implementar y hacer seguimiento a la totalidad de las acciones propuestas, las cuales estuvieron orientadas a fortalecer la gestión de los tiempos de entrega, revisión y aprobación de los informes mensuales.

Informe de Auditoría

Estas acciones incluyeron la formalización de lineamientos mediante comunicaciones al operador, la incorporación de controles específicos en los comités operativos a través del seguimiento a los entregables, la inclusión de estos lineamientos en la carta descriptiva del proceso, así como la socialización a todos los supervisores sobre la obligatoriedad de realizar seguimiento a los plazos contractuales y documentar las razones de no aprobación cuando aplique.

En cuanto a la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno sobre el Contrato Interadministrativo 1872 de 2024 – Centros Potencia, es importante precisar que los informes fueron presentados dentro de los plazos contractuales por parte del ejecutor, cumpliendo con la obligación de entrega establecida.

Las diferencias en los tiempos evidenciadas entre la radicación inicial y la aprobación final por parte de la supervisión no obedecen a una ausencia de control, sino a la dinámica propia del proceso de revisión técnica, en el cual se realizan observaciones, solicitudes de ajuste y validaciones sucesivas que requieren análisis detallado por parte de la supervisión, especialmente considerando la complejidad técnica, financiera y operativa de los informes presentados.

Así mismo, es importante señalar que en varios casos los tiempos extendidos están asociados a procesos de subsanación por parte del ejecutor, los cuales dependen de la calidad y oportunidad de la información remitida, así como de la necesidad de realizar validaciones adicionales por parte de la supervisión para garantizar la consistencia y veracidad de la información antes de su aprobación.

En este sentido, la no aprobación inmediata de los informes no constituye un incumplimiento en sí mismo, sino la evidencia de un ejercicio riguroso de supervisión orientado a asegurar que los informes cumplan con los requisitos contractuales antes de ser aprobados.

Adicionalmente, para los informes que se encontraban pendientes de subsanación al momento de la auditoría, se evidencia que estos hacen parte del flujo normal del proceso de revisión, en el cual la aprobación final está condicionada a la entrega completa y ajustada de la información por parte del ejecutor.

En este contexto, se observa que la Dirección de Infraestructura ha implementado mecanismos de control orientados a fortalecer la gestión de los informes mensuales, tales como la definición de lineamientos claros, el seguimiento en instancias formales como comités, y la estandarización de prácticas al interior del proceso, evidenciando una evolución en la gestión frente a lo observado en el hallazgo inicial.

Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares asociados a la dinámica de revisión y subsanación de los informes, en los cuales se evidencia la aplicación de controles y mecanismos de seguimiento, por lo que se solicita respetuosamente

Informe de Auditoría

reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.

- **Respuesta OCI**

Al margen de las justificaciones remitidas, la evidencia documental confirma que existe un incumplimiento reiterado de los plazos contractuales establecidos para la revisión y aprobación de los informes, dado que ni en la minuta contractual ni en el Anexo Técnico se prevé la posibilidad de ampliar dichos términos por razones asociadas a la “*dinámica operativa*” o subsanaciones que argumenta el proceso auditado. En consecuencia, las validaciones internas realizadas por el supervisor y su equipo de apoyo deben ejecutarse dentro de los plazos fijados contractualmente, tanto para la entidad como para el ejecutor.

Adicionalmente, la trazabilidad efectuada evidencia que no se trata de hechos aislados, sino de una situación recurrente en varios periodos consecutivos, lo cual confirma que las acciones implementadas no han sido suficientes para garantizar el cumplimiento oportuno de esta obligación.

Por lo anterior, la situación debe mantenerse como INEFECTIVA en el informe final, se recomienda que el proceso revise las causas que originan el incumplimiento e implemente acciones y controles adicionales que mitiguen la recurrencia identificada.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

A partir del análisis realizado se encuentran incumplimientos significativos en los plazos establecidos en el Anexo Técnico correspondiente, tanto para la revisión y aprobación por parte de la supervisión, como para la subsanación de los informes por parte del ejecutor, con retrasos importantes, por lo cual se concluye que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar el cumplimiento de los términos estipulados para estas actividades, posiblemente debido a que la mayoría de acciones se concentran en los plazos de entrega, pero se requiere fortalecer la gestión al interior de la supervisión y del ejecutor.

6.2.7. Situación No. 7. Extemporaneidad o incumplimiento del deber de publicación de los documentos de ejecución contractual, en SECOP II

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2024

Informe de Auditoría

Hallazgo 1.1. Incumplimiento del literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 frente a la publicación de los documentos de ejecución del acuerdo específico No.1 y No. 3 del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023 en la plataforma SECOP II

Acción SIMIG: 2619

Acción Propuesta: Incluir en la carta descriptiva del proceso de Acceso a las TIC que, al séptimo día hábil de cada mes, todos los informes mensuales de supervisión deben estar firmados y almacenados en el espacio designado, y que estos informes deberán ser cargados en la plataforma SECOP II dentro de los tres días hábiles siguientes a la suscripción de cada documento, así como también se incluirá que es importante mencionar que en el SECOP II deben estar disponibles todos los documentos relacionados con la ejecución de los contratos o convenios.

Acción Propuesta: Elaborar un informe por parte de la Dirección de Infraestructura en el que se indique que todos los informes de supervisión han sido publicados en el portal del SECOP II, garantizando la disponibilidad y transparencia de la información de los contratos en curso.

Fecha de cierre: 24-02-2025

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Hallazgo 1.2. Extemporaneidad en la publicación de los informes de supervisión de los meses de agosto, septiembre y noviembre de 2024 del Acuerdo Específico No. 4 (Contrato Interadministrativo 1465 - 2024), suscrito con INTERNEXA S.A., en la plataforma transaccional SECOP

Acción SIMIG: 2932

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomiende la instrumentación de elementos para el control de entregables producto de las obligaciones contractuales y las fechas establecidas para los mismos, generándose alertas sobre los vencimientos Descripción de la meta: Contar con un Documento con buenas prácticas que sirva como guía de lecciones aprendidas dentro de los procesos de estructuración.

Fecha de cierre: 10-12-2025

Informe de Auditoría

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir la ausencia o retraso en la publicación de los documentos de ejecución de los contratos en la plataforma SECOP, se realizó el análisis de la publicación en SECOP II de los documentos del Contrato Interadministrativo 1183-2023, ZONAS COMUNITARIAS PARA LA PAZ, suscrito con FINDETER y el Convenio Interadministrativo 2008-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Especifico No. 5, suscrito con INTERNEXA S.A., como se observa a continuación:

Se procedió a la verificación en las plataformas SECOP I y SECOP II de las publicaciones del Contrato Interadministrativo No. 1183 de 2023 y el Convenio Interadministrativo 2008 de 2024, a fin de determinar la oportunidad de la publicación de los documentos de ejecución contractual, principalmente los informes de supervisión, desde el inicio del contrato, observando lo siguiente:

- Contrato Interadministrativo No. 1183 de 2023. De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Infraestructura, el último informe presentado corresponde a enero de 2026, sin embargo, en SECOP I el último informe que se encuentra publicado es del mes de octubre de 2025, **haciendo falta la publicación de noviembre de 2025 a enero de 2026.**
- Convenio Interadministrativo 2008 de 2024. De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Infraestructura, el último informe presentado corresponde a noviembre de 2025, sin embargo, en SECOP II el último informe que se encuentra publicado es del mes de septiembre de 2025, **haciendo falta la publicación de octubre y noviembre de 2025.**

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Se resalta que la Dirección de Infraestructura ha implementado acciones orientadas a fortalecer el control de los tiempos de publicación, tales como la definición de lineamientos en la carta descriptiva del proceso, la incorporación de buenas prácticas para el seguimiento de entregables y la generación de alertas frente a vencimientos, evidenciando una mejora progresiva en la gestión del proceso.

Contrato Interadministrativo 1183 de 2023 – Zonas Comunitarias para la Paz

Para el caso del Contrato Interadministrativo 1183 de 2023, se precisa que el informe de supervisión correspondiente al mes de noviembre de 2025, cuya publicación debía realizarse en diciembre, no fue cargado oportunamente debido a que el equipo de supervisión se encontraba concentrado en la gestión de actividades críticas asociadas a

Informe de Auditoría

la subsanación y aprobación de los informes de gestión requeridos para la aprobación de la utilización No. 10, las cuales tienen impacto directo en la ejecución financiera del proyecto.

De igual forma, el informe correspondiente al mes de diciembre de 2025, cuya publicación debía efectuarse en enero de 2026, fue gestionado con posterioridad a la vinculación del equipo de supervisión, situación que incidió en el tiempo de publicación.

No obstante, es importante precisar que ambos informes fueron finalmente publicados en el mes de marzo de 2026, garantizando la disponibilidad de la información en la plataforma SECOP y la trazabilidad de la ejecución contractual.

Como soporte de lo anterior, se evidencia en la plataforma la fecha de publicación de los informes correspondientes a noviembre y diciembre de 2025, los cuales fueron cargados el 17 de marzo de 2026.

Convenio Interadministrativo 2008 de 2024 – Conectividad para Cambiar Vidas

En relación con el Convenio Interadministrativo 2008 de 2024, se precisa que las diferencias evidenciadas entre los informes generados y los publicados en SECOP corresponden a desfases operativos en el proceso de cargue de la información, sin que ello implique la inexistencia de los documentos o la falta de seguimiento a la ejecución contractual.

En estos casos, la supervisión contaba con los informes elaborados y gestionados, y su publicación se realizó de manera posterior, en el marco de la normalización de los procesos de cargue en la plataforma.

En este sentido, es importante resaltar que la situación no obedece a una omisión en la generación o control de la información, sino a la priorización de actividades sustantivas del proceso de supervisión, tales como la validación técnica, financiera y operativa de los informes, las cuales son necesarias para garantizar la calidad y consistencia de la información antes de su publicación.

En este contexto, la Dirección de Infraestructura ha venido fortaleciendo los mecanismos de control asociados a la publicación de documentos en SECOP, mediante la definición de lineamientos, seguimiento a entregables y generación de alertas internas, lo cual evidencia una evolución en la gestión frente a lo observado en auditorías anteriores.

*Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos puntuales asociados a la gestión operativa del proceso, en los cuales se evidencia la existencia de controles y acciones de mejora, **por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

Informe de Auditoría

- **Respuesta OCI**

No obstante la respuesta allegada, la evidencia documental demuestra que persisten retrasos en la publicación de los documentos contractuales en la plataforma SECOP II, lo cual constituye un incumplimiento legal y contractual, dado que la normativa vigente exige la publicación oportuna de la información generada en la ejecución contractual, y no condicionada a la disponibilidad operativa del proceso. En este sentido, el hecho de que los informes hayan sido publicados meses después de su generación confirma la extemporaneidad en el cumplimiento de esta obligación.

Adicionalmente, aunque el proceso auditado señala que se trata de “casos aislados”, la verificación realizada por la Oficina de Control Interno evidencia un patrón de incumplimiento en los dos contratos que conformaron la muestra seleccionada, lo cual demuestra que la situación no corresponde a hechos puntuales, sino a una recurrencia que afecta la transparencia y trazabilidad de la gestión contractual, por lo cual la situación se mantiene.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

Teniendo en cuenta lo anterior, y aunque las acciones formuladas en los planes de mejoramiento ya se encuentran cerradas por haber cumplido con los parámetros descritos, se observa que se continúa presentando incumplimiento por parte de los supervisores designados de la obligación de publicar en la plataforma SECOP los documentos generados en la etapa de ejecución contractual, por tanto se concluye que las acciones implementadas resultan insuficientes para asegurar el cumplimiento de este requisito legal.

6.2.8. Situación No. 8. Retrasos e incumplimiento de los términos establecidos para la legalización de recursos ejecutados de contratos o convenios

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 2.1 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 1042-2020 suscrito con Comunicación celular S.A. – COMCEL S.A

Informe de Auditoría

Acción SIMIG: 2117

Acción Propuesta: Elaborar documento de lineamiento para la entrega de documentación requerida en la legalización de recursos de los contratos supervisados desde la Dirección de Infraestructura, el cual será entregado a todos los contratos de operadores e interventores de la Dirección de Infraestructura.

Fecha de cierre: 31-12-2023

Hallazgo 2.2 En el Contrato Estatal de Aporte **749-2022** suscrito con la UNION TEMPORAL ETB NET COLOMBIA CONECTADA no se legalizaron los recursos ejecutados dentro del mes siguiente

Acción SIMIG: 2118

Acción Propuesta: Elaborar documento de lineamiento para la entrega de documentación requerida en la legalización de recursos de los contratos supervisados desde la Dirección de Infraestructura, el cual será entregado a todos los contratos de operadores e interventores de la Dirección de Infraestructura.

Fecha de cierre: 31-12-2023

Hallazgo 2.3 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 875-2013 suscrito con la UNION TEMPORAL ANDIRED

Acción SIMIG: 2119

Acción Propuesta: Elaborar documento de lineamiento para la entrega de documentación requerida en la legalización de recursos de los contratos supervisados desde la Dirección de Infraestructura, el cual será entregado a todos los contratos de operadores e interventores de la Dirección de Infraestructura.

Fecha de cierre: 31-12-2023

Hallazgo 2.4 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 854-2019 suscrito con la UNION TEMPORAL TICENERGI

Acción SIMIG: 2120

Informe de Auditoría

Acción Propuesta: Realizar informe en el cual se indique el avance de los presuntos incumplimientos identificados en el contrato de aporte 854-2019 en los meses de agosto a diciembre de 2023.

Fecha de cierre: 31-12-2023

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir la generación de atrasos e incumplimiento de los términos establecidos para la legalización de recursos ejecutados de contratos o convenios, se realizó el análisis del Contrato Interadministrativo 1872 de 2024 CENTROS POTENCIA, suscrito con FINDETER S.A. y el Convenio Interadministrativo 1465-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Específico No. 4, suscrito con INTERNEXA S.A, como se observa a continuación:

Convenio Interadministrativo 1465-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Específico No. 4, suscrito con INTERNEXA S.A.

Con base en la revisión de la información suministrada por la Dirección de Infraestructura y la Oficina de Gestión de Ingresos del Fondo, particularmente el archivo en Excel denominado “Seguimiento a la Legalización de Recursos 2024, 2025 y 2026”, se evidenció que en el Convenio 1465-2024 suscrito con INTERNEXA persisten saldos significativos pendientes por legalizar, así como debilidades en la gestión y oportunidad del proceso de legalización de recursos A 31 de diciembre de 2024, pasado un año del cierre del plan de mejoramiento, se registró un saldo pendiente por legalizar de \$210.317.213.859, durante esa vigencia no se efectuaron procesos de legalización, por lo cual fue trasladado a la vigencia 2025 en su totalidad, vigencia en la cual **se evidenció un nivel de legalización equivalente únicamente al 6% del saldo inicial**, trasladándose un saldo pendiente por legalizar de \$198.275.236.944,28 al ejercicio de la vigencia 2026, se presenta una desviación importante respecto a la proyección de legalizaciones definida.

De igual forma se observa incumplimiento en los términos establecidos en el GEF-TIC-IN-006 INSTRUCTIVO LEGALIZACIÓN DE RECURSOS GIRADOS, que señala: “Las áreas y/o Supervisores, generadoras de la información contable deberán entregar a la Coordinación del GIT de Contabilidad dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, los soportes idóneos para que sean ingresados dentro del proceso contable, de los hechos sucedidos en el periodo inmediatamente anterior y para el mes de diciembre, el plazo es hasta el 20 de enero de la siguiente vigencia”, dado que transcurren periodos superiores como se detalla en la relación de legalizaciones ejecutadas:

Informe de Auditoría

PERIODO (MES A LEGALIZAR)	FECHA DE REMISIÓN AL AREA FINANCIERA POR LA SUPERVISIÓN	RADICADO A FINANCIERA	VALOR LEGALIZADO
Abril 2025	10/04/2025	252055840	\$ 7.219.094.907,00
Junio 2025	28/07/2025	251098333	\$ 4.540.235.443,72
Diciembre 2025	2/02/2026	262031262	\$ 282.646.564,00

Tabla 17. Relación de Legalizaciones Convenio 1465-2024 Internexa A.E. No. 4

Contrato Interadministrativo 1872 de 2024 CENTROS POTENCIA, suscrito con FINDETER S.A.

De igual forma, en el contrato 1872-2024, a 31 de diciembre de 2024 se evidenció un saldo pendiente por legalizar de \$4.403.188.160,00 sin ejecución de procesos de legalización durante dicha vigencia, por lo cual se realizó el traslado de saldos al ejercicio 2025, incluyendo cuentas por pagar de \$12.73.741.564,69 y una reserva presupuestal 1.026.223.670,40 que en total suma \$ 234.399.711.669,00 como pendiente de legalización, a corte de 31 de diciembre de 2025 se legalizó un monto de \$ 4.072.412.950,24, **equivalente únicamente al 2% del saldo inicial**, generándose un monto pendiente por legalizar en la vigencia 2025 que se traslada al ejercicio 2026 por valor de \$ 230.327.298.718,76. Se presenta una desviación importante respecto a la proyección de legalizaciones definida.

De igual forma se observa incumplimiento en los términos establecidos en el GEF-TIC-IN-006 INSTRUCTIVO LEGALIZACIÓN DE RECURSOS GIRADOS, mencionado en el convenio anterior,

PERIODO (MES A LEGALIZAR)	FECHA DE REMISIÓN AL AREA FINANCIERA POR LA SUPERVISIÓN	RADICADO A FINANCIERA	VALOR LEGALIZADO
Diciembre 2024	25/02/2025	252030657	\$ 4.072.412.950,24

Tabla 18. Relación de Legalizaciones Contrato 1872-2024 Centros Potencia

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Se resalta que la Dirección de Infraestructura ha implementado acciones orientadas a fortalecer el proceso de legalización de recursos, tales como la elaboración y socialización de lineamientos para la entrega de documentación, el seguimiento

Informe de Auditoría

permanente a los saldos pendientes y la articulación con las áreas financieras, evidenciando una mejora progresiva en la gestión del proceso.

Convenio Interadministrativo 1465-2024 – Conectividad para Cambiar Vidas

Respecto al Convenio 1465 de 2024 suscrito con INTERNEXA, los saldos pendientes por legalizar obedecen a la dinámica de ejecución del convenio y a la programación de las legalizaciones en función de la disponibilidad de soportes y validaciones requeridas.

Si bien se evidencian porcentajes de legalización inferiores a los proyectados, es importante señalar que la gestión de legalización se encuentra en curso y su avance depende de la consolidación de la información técnica y financiera por parte del ejecutor, así como de los procesos de validación por parte de la supervisión y las áreas financieras.

En cuanto a los tiempos de remisión de la información al área financiera, estos se han visto impactados por la necesidad de realizar validaciones adicionales que garanticen la consistencia y calidad de la información, en cumplimiento de los principios de razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

Contrato Interadministrativo 1872 de 2024 – Centros Potencia

Para el caso del Contrato 1872 de 2024, los saldos pendientes por legalizar corresponden a recursos cuya ejecución y validación se encuentran en desarrollo, y cuyo proceso de legalización depende de la consolidación de soportes, validación técnica y aprobación por parte de las instancias correspondientes.

Si bien se evidencian diferencias entre los tiempos establecidos en el instructivo GEF-TIC-IN-006 y los tiempos reales de remisión de la información, estas obedecen a la necesidad de garantizar la calidad de la información antes de su registro contable, así como a la dinámica de ejecución del contrato en su fase inicial.

En este contexto, se evidencia que la Dirección de Infraestructura ha venido adelantando acciones de seguimiento y control sobre los saldos pendientes de legalizar, así como la implementación de lineamientos y mecanismos de articulación con las áreas financieras, orientados a mejorar la oportunidad del proceso. Soportes disponibles en el siguiente enlace: [ACCIONES CONTRATO 1872-2024 CENTROS POTENCIA](#)

*Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares asociados a condiciones contractuales, jurídicas y operativas propias de los proyectos, en los cuales se evidencia la aplicación de mecanismos de seguimiento, control y gestión, **por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

Informe de Auditoría

- **Respuesta OCI**

Se mantiene la observación como no efectiva, teniendo en cuenta que, a partir del análisis realizado sobre los contratos y convenios evaluados, se evidenció que persisten retrasos en la legalización de los recursos y remisiones de información al área financiera por fuera de los plazos establecidos en el Instructivo GEF-TIC-IN-006.

Frente a la respuesta del proceso, si bien se exponen situaciones asociadas a condiciones contractuales, procesos jurídicos en curso y validaciones adicionales de la información, estas no desvirtúan los resultados evidenciados en la auditoría, en la medida en que los tiempos de legalización continúan superando los términos definidos y se mantienen saldos significativos pendientes por legalizar.

En los casos analizados, se observaron niveles de legalización bajos frente a los saldos iniciales y remisiones realizadas en fechas posteriores a las establecidas, lo cual refleja que las acciones implementadas no han logrado garantizar la oportunidad en el proceso de legalización.

En consecuencia, se concluye que las acciones de mejora implementadas no han sido efectivas, dado que no se evidencia una mejora en el cumplimiento de los plazos ni en la reducción de los saldos pendientes, manteniéndose la evaluación preliminar.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

Lo anterior evidencia debilidades en la planeación, seguimiento y control por parte del proceso en la legalización de recursos, así como falta de gestión oportuna para la depuración de los saldos acumulados. En términos de efectividad, se concluye que las acciones implementadas no han sido suficientes para garantizar el cumplimiento de los plazos determinados en el INSTRUCTIVO LEGALIZACIÓN DE RECURSOS GIRADOS GEF-TIC-IN-006, persistiendo la acumulación de saldos pendientes y afectando la oportunidad y razonabilidad de la información financiera asociada a los contratos analizados.

6.2.9. Situación No. 9. Incumplimiento en la entrega de reportes, certificaciones o informes particulares que debe entregar el operador / ejecutor.

Informe de Auditoría

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 1.12 En el contrato de aporte 749 de 2022, los reportes de “Fallas del servicio por sitio” y “Sitios web de acceso más visitados” no fueron entregados por el operador ETB a la interventoría y al MinTIC, y los reportes “Número de usuarios conectados” y “Tecnologías de terminales” no reportan toda la información definida

Acción SIMIG: 2107

Acción Propuesta: Realizar informe de seguimiento por parte de la supervisión con el cronograma de ejecución de las metas del proyecto de Centros Digitales, que contenga la trazabilidad de los presuntos incumplimientos, con corte al 30 de noviembre de 2023, incluyendo las acciones adelantadas por el GIT de Actuaciones Administrativas y Contractuales.

Fecha de cierre: 31-12-2023

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2024

Hallazgo 2.1 En el contrato 331 de 2009 – Proyecto Cable Submarino no se evidenció certificación proferida por el proveedor en la que se manifieste la disponibilidad inmediata de las materias primas necesarias al momento de desarrollo de la fase de instalación y puesta en servicio

Acción SIMIG: 2630

Acción Propuesta: Capacitar a los supervisores de la Dirección de Infraestructura sobre la responsabilidad en la consolidación y validación de los documentos que forman parte del expediente contractual, según los lineamientos de gestión documental de la entidad.

Fecha de cierre: 07-04-2025

Hallazgo 2.2 En el contrato 331 de 2009 - Proyecto Cable Submarino no se evidenció la presentación mensual de los informes financieros y de inventario establecidos por la supervisión sobre los bienes y servicios adquiridos con los recursos de fomento objeto del contrato de acuerdo con la obligación general No. 33 del contrato.

Acción SIMIG: 2631

Informe de Auditoría

Acción Propuesta: Remitir un comunicado al contratista EIA solicitando que incluya en su informe mensual el seguimiento a la obligación general No. 33 del contrato de aporte No. 331-2009, relacionada con la información financiera y de inventario.

Fecha de cierre: 09-01-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir el incumplimiento en la entrega de reportes, certificaciones o informes particulares que debe entregar el operador / ejecutor, adicionales a los informes de gestión, se realizó el análisis del Convenio 2008-2024, CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS, Acuerdo Específico No. 5, suscrito con INTERNEXA, obteniendo el siguiente resultado:

En el convenio 2008-2024, se identificó incumplimiento en la obligación relacionada con la presentación del informe de factibilidad de las juntas no viables, dado que, si bien se cuenta con el listado de juntas no viables remitido por el Fondo Único de TIC, no se evidenció la presentación del informe de factibilidad por parte del operador dentro del plazo establecido (5 días hábiles después de terminado), como lo establece el Anexo Técnico, afectando la trazabilidad y el soporte técnico de las decisiones adoptadas.

Adicionalmente, no se evidenció el cumplimiento de la obligación relacionada con la presentación de informes de capacitación y acompañamiento, el proceso informó que no aplica debido a que los procesos formativos son actividades asociadas a los PBS, y que en Internexa solo reposa la obligación de realizar la evaluación de dicho contenido una vez sea surtida la etapa de acompañamiento a las juntas en operación, no obstante, la obligación se encuentra determinada en el Anexo Técnico, numeral 10. Entregables Red Troncal, etapa implementación.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Se resalta que la Dirección de Infraestructura ha implementado acciones orientadas a fortalecer el seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales, tales como la emisión de lineamientos, capacitaciones a supervisores y requerimientos formales a los operadores, evidenciando una mejora progresiva en la gestión del proceso.

En relación con la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno frente al Convenio 2008-2024, es importante precisar que la obligación relacionada con la presentación del informe de factibilidad de juntas no viables debe analizarse en el contexto de la dinámica de ejecución del proyecto y del flujo de información entre las partes involucradas.

Informe de Auditoría

En este sentido, el listado de juntas no viables fue remitido por el Fondo Único de TIC, constituyéndose en el insumo base para la gestión por parte del operador. La elaboración del informe de factibilidad depende de la consolidación de información técnica, validaciones en campo y análisis de condiciones específicas de cada junta, lo cual puede incidir en los tiempos de entrega frente a los plazos inicialmente previstos en el Anexo Técnico.

Adicionalmente, en relación con la obligación de presentación de informes de capacitación y acompañamiento, es importante precisar que estas actividades se encuentran asociadas a los Proveedores de Bienes y Servicios (PBS), quienes son los responsables de ejecutar los procesos formativos. En este sentido, el rol del operador INTERNEXA no corresponde a la ejecución directa de dichas capacitaciones, sino a la articulación, seguimiento o evaluación de los resultados derivados de estos procesos, conforme al alcance contractual definido.

En consecuencia, la obligación debe interpretarse en función del rol específico del operador dentro del proyecto, evidenciándose que la información disponible responde a la etapa en la cual se encuentra el proyecto y a las responsabilidades asignadas contractualmente.

En este contexto, se observa que la Dirección de Infraestructura ha realizado seguimiento a las obligaciones contractuales mediante la revisión de entregables, la articulación con el operador y la validación de la información disponible, evidenciando la existencia de mecanismos de control y gestión sobre los informes requeridos.

*Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares asociados al alcance de las obligaciones contractuales, la distribución de roles entre los actores del proyecto y la dinámica de ejecución, por lo que **se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

- **Respuesta OCI**

En relación con la respuesta del proceso, aunque se mencionan acciones como la emisión de lineamientos, la capacitación a supervisores y los requerimientos realizados a los operadores, así como la entrega de información en casos específicos, éstos elementos no modifican los resultados evidenciados en la auditoría, en la medida en que las obligaciones contractuales señaladas no fueron cumplidas en los términos establecidos.

De igual forma, los argumentos asociados a la distribución de responsabilidades entre los actores del proyecto y a la dinámica de ejecución no alteran el alcance de las

Informe de Auditoría

obligaciones definidas en el contrato, las cuales deben cumplirse conforme a lo estipulado, independientemente del rol de cada interviniente.

En los casos analizados no se evidenció la entrega oportuna ni completa de los informes requeridos, lo que afecta la trazabilidad y el soporte de las actividades ejecutadas, y evidencia debilidades en el seguimiento al cumplimiento de dichas obligaciones.

En consecuencia, se concluye que las acciones implementadas no han sido efectivas, dado que no se observa mejora en el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la entrega de información en la muestra seleccionada, manteniéndose la situación identificada.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

A partir del análisis realizado al Convenio, se encuentran incumplimientos en la entrega de los informes mencionados, en los plazos establecidos en el Anexo Técnico correspondiente, por lo cual se concluye que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar la entrega de informes particulares, adicionales a los Informes de Gestión.

6.2.10. Situación No. 10. Falta de oportunidad en la emisión de conceptos o aprobaciones que deba realizar la interventoría.

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 1.15 En el contrato 756 de 2022 la interventoría no emitió concepto de revisión y validación de las actas del comité fiduciario.

Acción SIMIG: 2111

Acción Propuesta: Remitir comunicado a la interventoría contrato 741 de 2023 recordando el cumplimiento de la obligación contractual del numeral 7.1 del Anexo Técnico.

Fecha de cierre: 31-10-2023

Hallazgo 1.19 En el contrato 756 de 2022, la Interventoría no dio respuesta al Operador ETB dentro de los términos definidos para la entrega de las observaciones a los

Informe de Auditoría

informes: “Detallado de ingeniería y operación”, “Estudios de campo”, “Plan de Instalación y Puesta en Servicio” y “Plan de mantenimiento y operación”.

Acción SIMIG: 2115

Acción Propuesta: Solicitar a la interventoría que incluya en los informes mensuales la verificación al cumplimiento de la obligación acerca de los reportes generados desde el Sistema de Información en formatos PDF y Excel.

Fecha de cierre: 30-11-2023

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Hallazgo 1.7 Incumplimiento del término para la aprobación del documento de planeación del Portal Cautivo por parte de la interventoría, según lo definido en el numeral 2.1.1.6 del Anexo Técnico del contrato 749- 2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA

Acción SIMIG: 2937

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomiende una revisión de los términos para la aprobación de documentos y entregables del proyecto

Fecha de cierre: 31-12-2025

Hallazgo 1.11 Incumplimiento por parte de la interventoría en la aprobación de los informes mensuales del contratista en los tiempos definidos en el Anexo Técnico del contrato 749- 2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.

Acción SIMIG: 2941

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomiende la instrumentación de elementos para el control de entregables producto de las obligaciones contractuales y las fechas establecidas para los mismos, generándose alertas sobre los vencimientos

Fecha de cierre: 31-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Informe de Auditoría

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir el incumplimiento o retraso en **emisión de conceptos o aprobaciones que se encuentren a cargo de la interventoría**, se realizó el análisis del contrato 2095-2024 – Interventoría Internexa Acuerdo Específico No. 2, suscrito con Interconectividad SC., el contrato 1573 -2025, Interventoría Internexa Acuerdo Específico No. 5, suscrito con Access Network y el contrato 2169-2024 – Interventoría Líneas Fomento 2.0, suscrito con Interlíneas 2.0, obteniendo el siguiente resultado:

En el contrato 2095-2024, se evidenció incumplimiento reiterativo en la emisión oportuna de los conceptos de aprobación o rechazo por parte de la interventoría a los informes de gestión, **identificándose retrasos en 8 de 15 periodos evaluados**, entre noviembre de 2024 y enero de 2026, con demoras que superan el plazo contractual de diez (10) días hábiles, como se observa a continuación:

Periodo de seguimiento	No. Radicado Informe de Gestión	Fecha de Radicación	Fecha de Aprobación y/o Rechazo	No. Radicado Aprobación y/o Rechazo	Fecha máxima de entrega Aprobación y/o Rechazo	Retraso (días)
nov-24	241103629	6/12/2024	19/12/2024	241108043	20/12/2024	N.A.
dic-24	251001976	9/01/2025	23/01/2025	251007016	22/01/2025	1
ene-25	251013534	7/02/2025	15/07/2025	251084320	21/02/2025	144
feb-25	251025524	7/03/2025	15/07/2025	251084320	21/03/2025	116
mar-25	251039283	7/04/2025	15/04/2025	251043381	22/04/2025	N.A.
abr-25	251053045	8/05/2025	28/07/2025	251098271	20/05/2025	69
may-25	251068033	9/06/2025	23/07/2025	251107945	19/06/2025	34
jun-25	251080860	7/07/2025	26/08/2025	251109704	18/07/2025	39
jul-25	251103398	8/08/2025	17/09/2025	251119346	22/08/2025	26
ago-25	251114918	5/09/2025	26/09/2025	251123794	18/09/2025	8
sep-25	251128087	7/10/2025	18/11/2025	251144936	21/10/2025	28
oct-25	251141816	10/11/2025	26/11/2025	251148590	24/11/2025	2
nov-25	251151448	3/12/2025	22/12/2025	251157982	17/12/2025	5
dic-25	261001693	8/01/2026	4/02/2026	261011648	22/01/2026	13
ene-26	261013286	9/02/2026	2/03/2026	261021273	20/02/2026	10

Tabla 19. Relación de Aprobación de Informes de Gestión Contrato 2095-2024

Adicionalmente, de acuerdo con la respuesta suministrada por el auditado, se indicó que no se han emitido requerimientos por parte de la supervisión a la interventoría, bajo el argumento de que no se han presentado situaciones que lo ameriten. No obstante, esta afirmación no es consistente con los resultados de esta auditoría, lo que constituye una situación que debió ser objeto de seguimiento y control mediante requerimientos formales.

Para el contrato 1573-2025, se verificó la matriz de autocontrol “04.CAN-PE-CAL-MT01 MATRIZ DE AUTOCONTROL CONTRATO 1573 -2025.xlsx”, en la cual se registra que se cumplen todos los requisitos contractuales aplicables, no obstante, se evidencia

Informe de Auditoría

radicado 252198399 del 2025-11-25, donde la supervisión solicita a la Interventoría Consorcio Access Network, emitir la respuesta a los requerimientos formulados por la supervisión con los siguientes radicados: 252175474 del 2025-10-20, 252179401 del 2025-10-27 y 252182069 del 2025-10-30, por lo cual se incumple el Anexo Técnico del Contrato de Interventoría en el numeral 7.4 "Informes Adicionales" del Anexo Técnico, que señala "la Interventoría deberá presentar la información solicitada por el Supervisor del contrato en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.

En el contrato 2169-2024, se evidencia el Informe de Auditoría realizada el 09-07-2025 por parte de la supervisión, en la cual se determina el hallazgo No. 2 "Se evidencia que los documentos de planeación de la región 27 no se encuentran aprobados a la fecha, lo cual va en contravía de lo indicado en el numeral 4 de la etapa de planeación en el Anexo Técnico del contrato 2169 de 2024." y No. 3 "Se evidencia dentro de la muestra evaluada que la interventoría ha superado los tiempos de revisión de los informes mensuales de los ejecutores y las subsanaciones de estos, lo cual va en contravía de lo indicado en el numeral 2.2.3.2 verificación de informes mensuales presentados por el ejecutor".

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Se resalta que la Dirección de Infraestructura ha implementado acciones orientadas a fortalecer el control de los tiempos de revisión y aprobación de entregables, tales como la definición de buenas prácticas, la estructuración de lineamientos para la gestión de entregables y la incorporación de mecanismos de alerta frente a vencimientos, evidenciando una evolución en la gestión del proceso.

Contrato 2095-2024 – Interventoría Internexa Acuerdo Específico No. 2

En relación con los retrasos evidenciados en la emisión de conceptos de aprobación o rechazo de los informes de gestión, es importante precisar que estos tiempos se encuentran asociados a procesos de revisión técnica detallada, en los cuales la interventoría realiza validaciones sucesivas, solicita subsanaciones y consolida información técnica, financiera y operativa antes de emitir un concepto definitivo.

En este sentido, los tiempos extendidos no corresponden a una ausencia de gestión, sino a la aplicación de un proceso riguroso de verificación que busca garantizar la consistencia, calidad y confiabilidad de la información presentada por el ejecutor.

Adicionalmente, es importante señalar que los periodos con mayores retrasos coinciden con etapas de alta carga operativa y de consolidación de información del proyecto, lo cual incide en los tiempos efectivos de respuesta.

Informe de Auditoría

En cuanto a la observación relacionada con la ausencia de requerimientos formales por parte de la supervisión, se precisa que el seguimiento a la interventoría se realiza no solo mediante comunicaciones formales, sino también a través de mesas de trabajo, comités y espacios de articulación en los cuales se gestionan observaciones y se hace seguimiento a los tiempos de respuesta, lo cual hace parte de la dinámica operativa del proyecto.

Contrato 1573-2025 – Interventoría Internexa Acuerdo Específico No. 5

Respecto a los requerimientos elevados por la supervisión mediante los radicados 252175474, 252179401 y 252182069, es importante precisar que, si bien se evidencian diferencias frente al plazo establecido en el Anexo Técnico, estas obedecen a la necesidad de consolidar información técnica y dar respuesta integral a los requerimientos formulados.

En este sentido, las respuestas emitidas por la interventoría deben entenderse en el contexto de la complejidad de los requerimientos, los cuales implican análisis detallados y validaciones que pueden exceder los tiempos inicialmente previstos, sin que ello implique la inexistencia de gestión o respuesta.

Así mismo, se evidencia que la supervisión realizó el seguimiento correspondiente mediante la emisión de comunicaciones formales, lo cual demuestra la existencia de mecanismos de control sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Contrato 2169-2024 – Interventoría Líneas Fomento 2.0

En relación con los hallazgos identificados en la auditoría interna de supervisión, es importante precisar que estos corresponden a mecanismos propios de control implementados por la Dirección de Infraestructura para identificar oportunidades de mejora en la gestión de la interventoría.

En este sentido, la identificación de retrasos en la aprobación de documentos de planeación y en la revisión de informes mensuales no evidencia una falta de control, sino, por el contrario, la existencia de un sistema de seguimiento activo que permite detectar desviaciones y generar acciones correctivas.

Así mismo, estos retrasos se encuentran asociados a la dinámica de revisión técnica de los documentos, la cual implica validaciones detalladas y procesos de subsanación que pueden incidir en los tiempos finales de aprobación.

En este contexto, se evidencia que la Dirección de Infraestructura cuenta con mecanismos de seguimiento, control y evaluación sobre la gestión de las interventorías, incluyendo auditorías internas, requerimientos y espacios de articulación, lo cual demuestra la existencia de controles orientados a mejorar la oportunidad en la emisión de conceptos y aprobaciones.

Informe de Auditoría

Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares asociados a la dinámica de revisión y validación de los entregables, en los cuales se evidencia la aplicación de mecanismos de control y seguimiento, por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.

- **Respuesta OCI**

Frente a lo manifestado por la dependencia, si bien se indica que los tiempos de respuesta obedecen a la complejidad de los procesos de revisión técnica, validaciones adicionales y carga operativa, estos aspectos no modifican el hecho de que los términos contractuales no fueron cumplidos en varios de los casos analizados.

En particular, se evidenciaron demoras reiteradas en la aprobación de informes de gestión, superando ampliamente los plazos definidos, así como incumplimientos en los tiempos de respuesta a requerimientos formales, lo cual contraviene lo establecido en los Anexos Técnicos aplicables.

Asimismo, aunque el proceso señala que el seguimiento se realiza mediante diferentes mecanismos como mesas de trabajo, comités y auditorías internas, estos no han sido suficientes para asegurar la oportunidad en la emisión de los conceptos y aprobaciones, ni para prevenir las desviaciones identificadas.

En consecuencia, se concluye que las acciones implementadas no han sido efectivas, dado que persisten incumplimientos en los tiempos establecidos para la emisión de conceptos por parte de la interventoría, manteniéndose la evaluación preliminar.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

A partir del análisis realizado a los tres contratos de interventoría, se encuentra que, en el primer caso el criterio evaluado se incumple en la mayoría de los periodos evaluados, en el segundo caso no se cumple el tiempo de respuesta a requerimientos elevados por parte de la supervisión, y en el tercer caso se han detectado deficiencias en tiempos de revisión y aprobación, por tanto, se concluye que las acciones implementadas resultan insuficientes para asegurar la oportunidad de acuerdo con los términos establecidos en el Anexo Técnico aplicable.

6.2.11. Situación No. 11. Falta de accesibilidad, confiabilidad, desactualización o cumplimiento de estándares de los sistemas de información que reflejan la

Informe de Auditoría

trazabilidad o monitorean las variables críticas, de la infraestructura instalada en los diferentes proyectos

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2023

Hallazgo 1.20. En el contrato 756 de 2022, el sistema de información de la interventoría no cumple con los estándares de seguridad establecidos de acuerdo con las buenas prácticas definidas por la Entidad, incumpliendo lo establecido en el Anexo Técnico del contrato en el capítulo “3. Sistema de información del interventor” y del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011.

Acción SIMIG: 2116

Acción Propuesta: Solicitar a la interventoría que incluya en los informes mensuales, que el Sistema de Información de la Interventoría cuente con los protocolos de seguridad definidos por la entidad

Fecha de cierre: 09-08-2024

Hallazgo 1.13. Falta de confiabilidad en la información generada por el Sistema de Gestión de Información de la Interventoría del contrato 749-2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA. Inconsistencias en las fechas de aprobación de los centros digitales del Grupo 2, Meta 11 y Grupo 3 Meta 13, presentadas, entre la base de datos descargada del sistema de información de la interventoría, y las comunicaciones radicadas a la supervisión.

Acción SIMIG: 2944

Acción Propuesta: La dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomienda que a través del sistema de información se efectúe seguimiento a las PQRSD asociadas al proyecto.

Fecha de cierre: 30-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir la falta de **confiabilidad, la desactualización o incumplimiento de estándares de los sistemas**

Informe de Auditoría

de información, en los cuales se lleva la trazabilidad o el monitoreo de indicadores de servicio de los proyectos, se realizó el análisis los siguientes contratos de Interventoría: contrato 2095-2024 – Interventoría Internexa Acuerdo Específico No. 2, suscrito con Interconectividad SC., el contrato 2169-2024 – Interventoría Líneas Fomento 2.0, suscrito con Interlíneas 2.0 y Contrato 1534-2024 – Interventoría Obligaciones de Hacer, suscrito con el Consorcio Telecomunicaciones 01, como se observa a continuación:

Para el contrato 2169-2024, se verifica oficio Comunicado Radicado 262025416, suscrito en 2026-01-20, por medio de la cual, la supervisión en cabeza de la Dirección de Infraestructura solicita una mejora al sistema de información de la interventoría, conforme lo establecido en el Anexo Técnico en su numeral 2.7.1 Sistema de Información del Interventor que establece: “El Interventor deberá vigilar que el repositorio de información de cada Ejecutor responda a las necesidades de la Supervisión teniendo en cuenta los datos, la periodicidad y la calidad definidos en el Anexo Técnico del proyecto. El sistema de Información deberá responder a las necesidades de la Entidad, teniendo en cuenta los datos, la periodicidad, la calidad, los protocolos, los estándares y mecanismos de intercambio de información que se definen en el presente documento”, así como “La Interventoría se obliga a desarrollar e implementar las mejoras y ajustes que la Supervisión solicite con relación al sistema de información y el intercambio de información durante la ejecución del Contrato”, dado que “se identifica que el sistema de información requiere una mejora en el sentido de reflejar los accesos que ya completaron la etapa de operación obligatoria contemplada para el proyecto, situación que **no se refleja en el Sistema de información y la base de datos que se consulta para reportes** al despacho de la Ministra TIC y Viceministra de Conectividad, y otros grupos de interés como Oficina Asesora de Planeación, DNP, etc., a los que periódicamente se debe reportar información”.

Referente al contrato 2095-2024, se verifica la respuesta al requerimiento No. 1, numeral 5. Requerimientos emitidos por parte de la supervisión a la Interventoría relacionados con deficiencias o falencias de los sistemas de información de la Interventoría y respuestas recibidas, junto con los radicados y soportes correspondientes, que señala "A la fecha, la supervisión no ha emitido requerimientos motivados por fallos, deficiencias o inconsistencias en los sistemas de información de la Interventoría. Por lo tanto, el estado de este rubro se reporta sin novedades ni trámites administrativos pendientes".

Finalmente, en lo que respecta al Contrato 1534-2024 Consorcio Telecomunicaciones 01, se evidencian las observaciones frente a la primera y segunda entrega del Sistema de Información de la Interventoría por parte de la supervisión, así como los comunicados de respuesta por parte de la Interventoría, donde se subsana la totalidad de observaciones.

Adicionalmente se encuentra la indisponibilidad de los sistemas de información señalados en la situación No. 2, en el Contrato Interadministrativo 1183-2023, ZONAS COMUNITARIAS PARA LA PAZ, suscrito con FINDETER.

Informe de Auditoría

El día 30 de marzo de 2026, el proceso, en respuesta a la reiteración de la solicitud correspondiente, comparte las credenciales de acceso a los sistemas de información correspondientes a los ejecutores (INRED, CIBERC y Unión Temporal ZTE 2023) y a la interventoría del proyecto (Consortio ASI-3B), ya que en el primer requerimiento no se suministran dichas credenciales.

En el marco del desarrollo de la auditoría, **únicamente fue posible acceder a los sistemas de información de INRED y de la interventoría, los demás sistemas no se encuentran disponibles en las rutas suministradas, como se observa:**

UNION TEMPORAL ZTE 2023

URL: <http://portalapps.outsourcing.com.co:8001/>

Se realizó la prueba de ingreso con dos navegadores distintos, y con sesiones de acceso incógnito, ya que se manifestó que a ello se debía la falla:

-Chrome

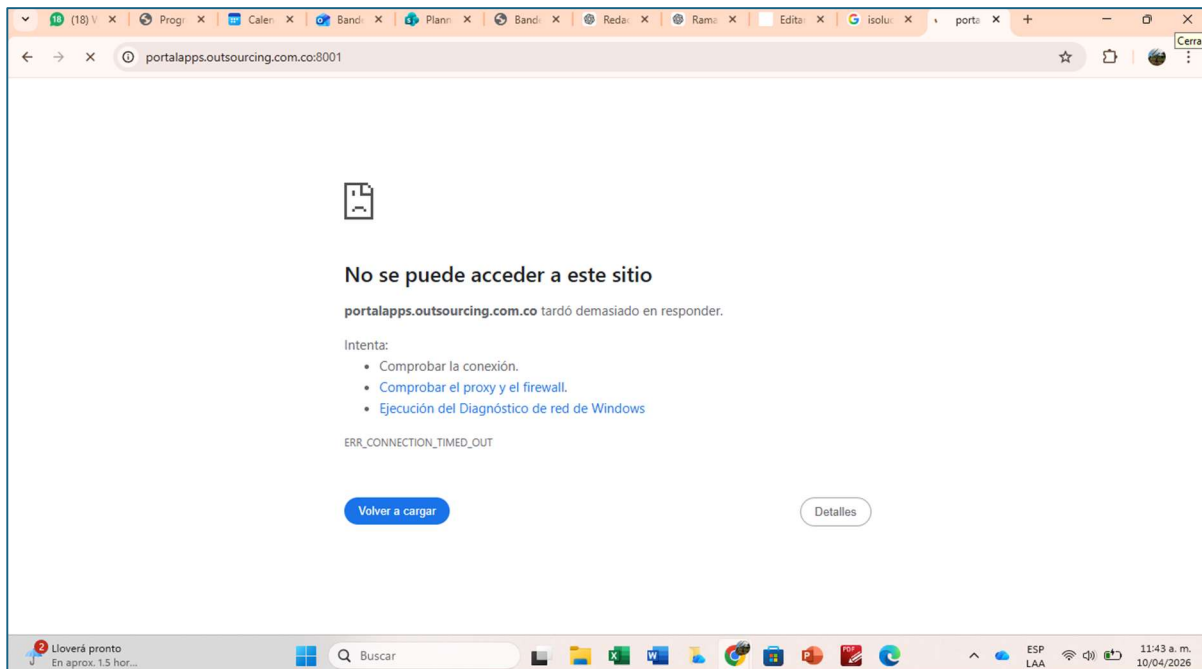


Imagen 15. Error sistema UT ZTE 2023 Chrome

Informe de Auditoría

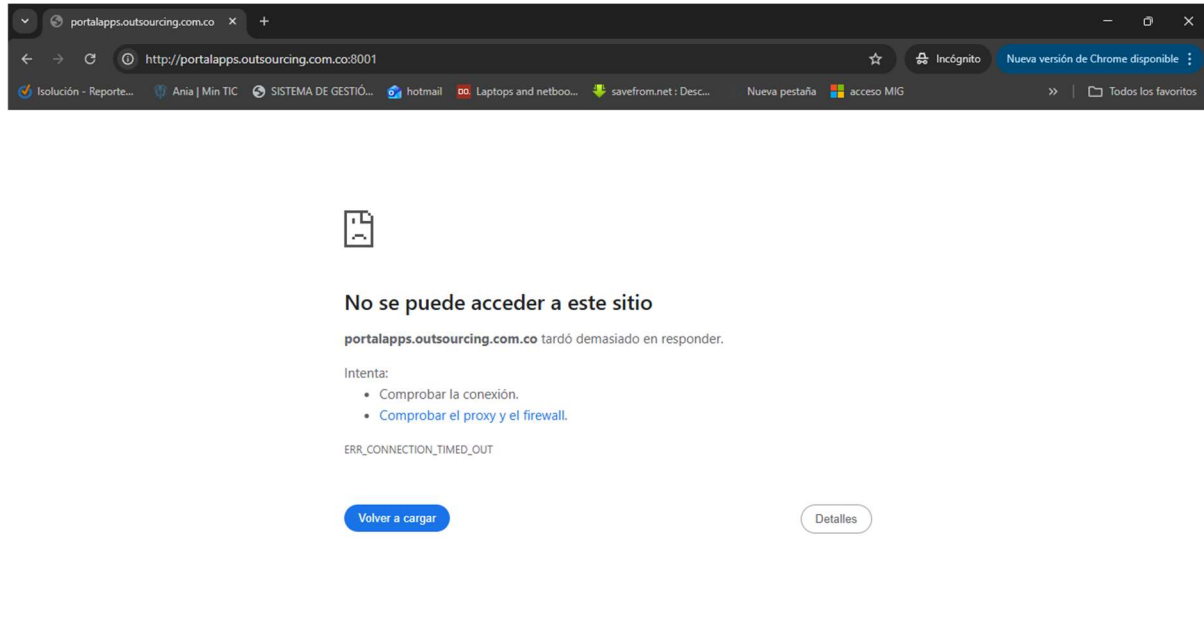


Imagen 16. Error sistema UT ZTE 2023 – Chrome Modo incógnito

- Microsoft Edge

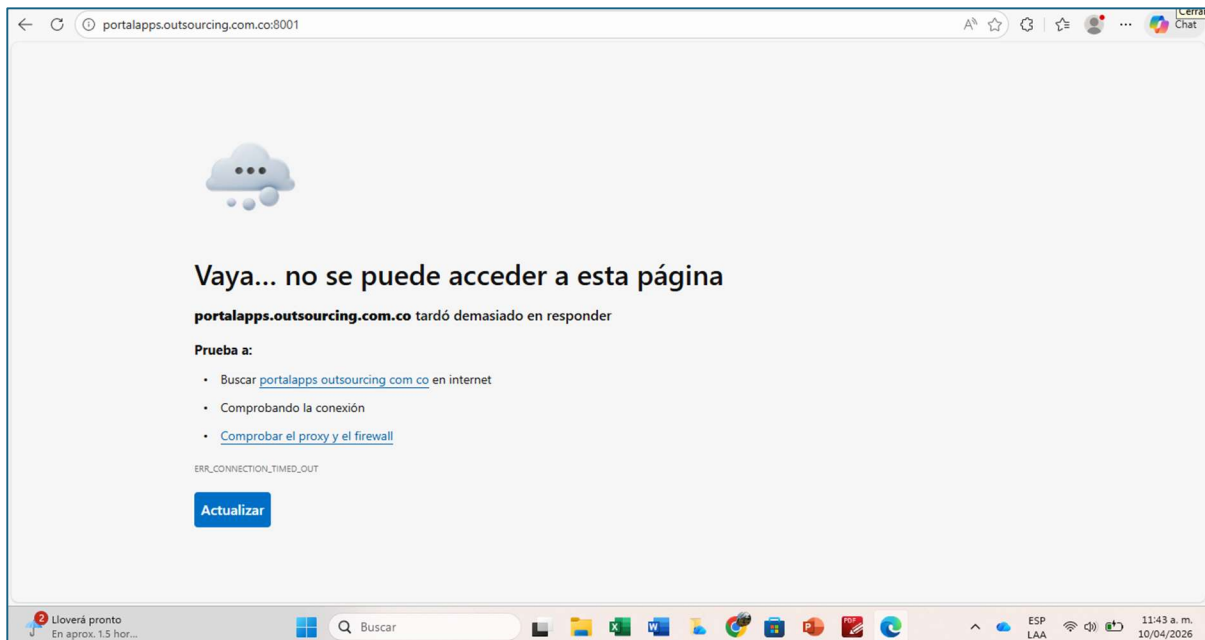


Imagen 17. Error sistema UT ZTE 2023 Edge

Informe de Auditoría

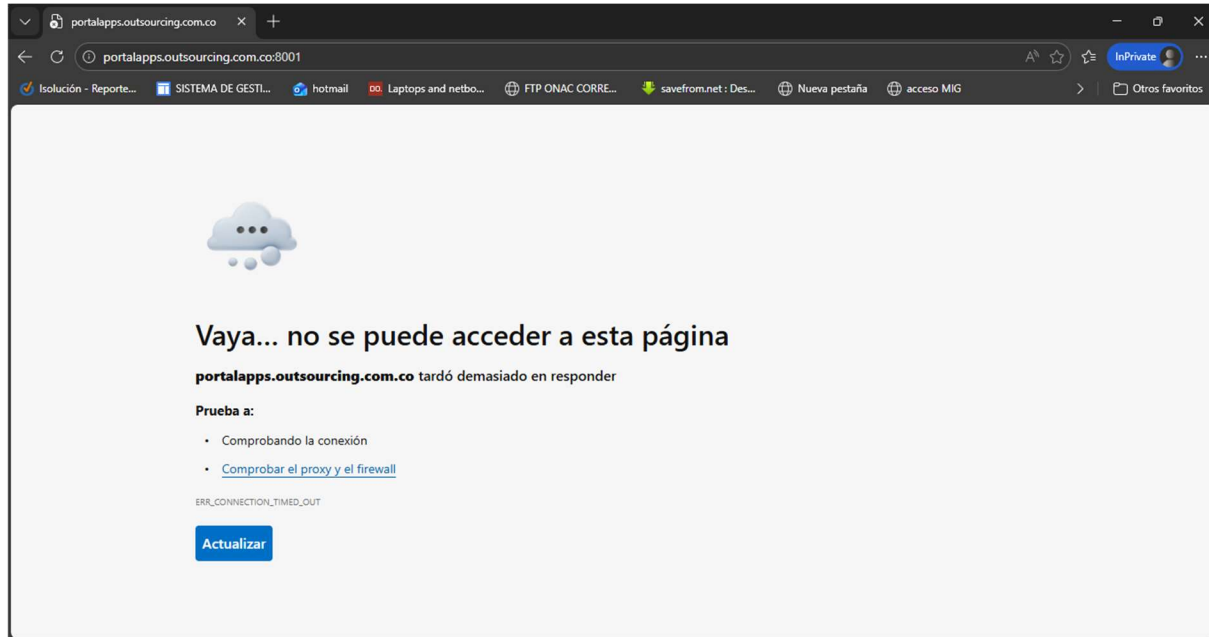


Imagen 18. Error sistema UT ZTE 2023 – Edge Modo incógnito

CIBERC

Link de ingreso al sistema: <https://minticzcp.ciberc.com/>

Al hacer click en solicitar ingreso vuelve a pedir usuario y arroja la misma pantalla, por lo cual no se encuentra disponible la información:

Informe de Auditoría

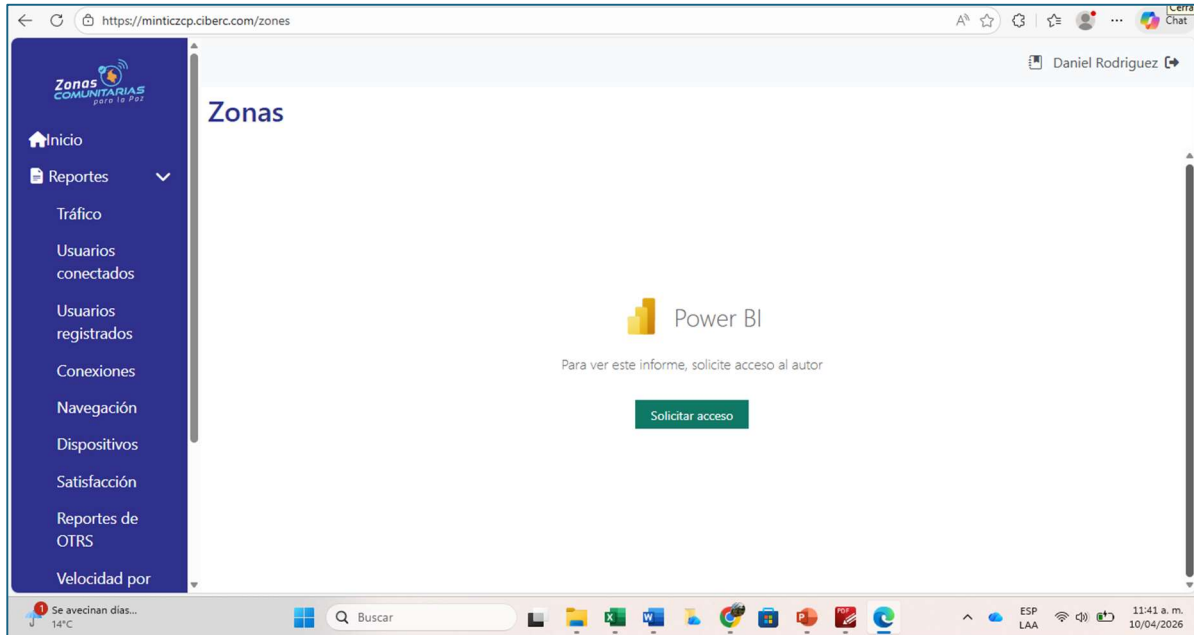


Imagen 19. Falta de Acceso Ciberc

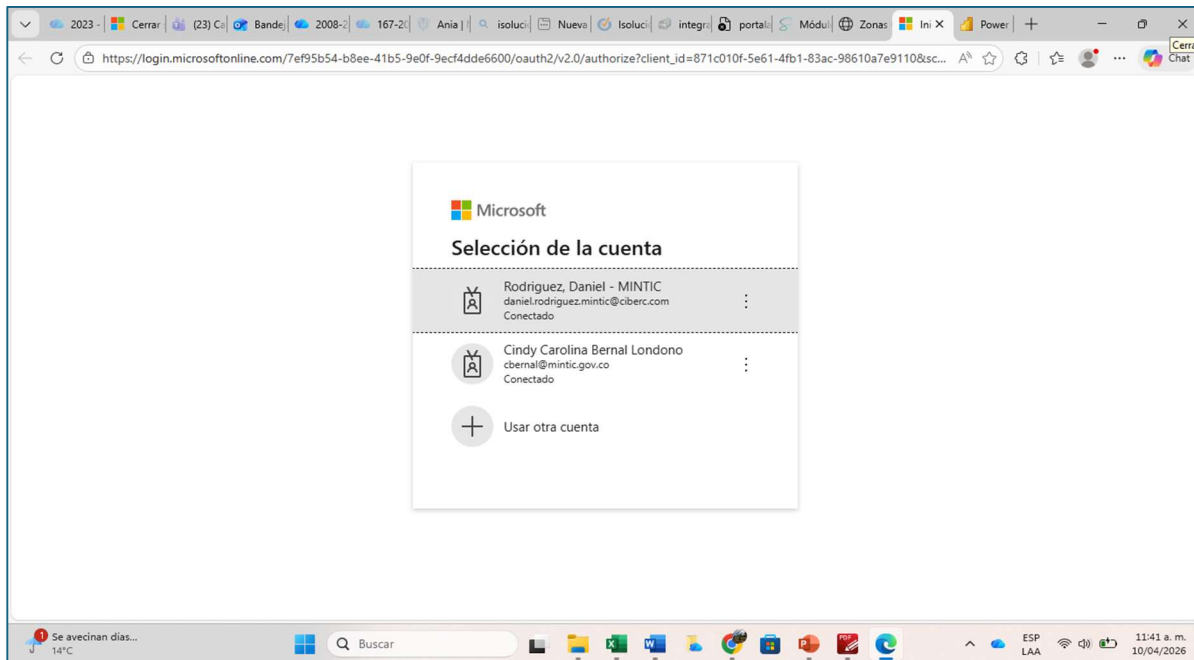


Imagen 20. Reiteración Solicitud usuario Ciberc

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

Informe de Auditoría

Se resalta que la Dirección de Infraestructura ha venido implementando acciones orientadas a fortalecer la calidad, disponibilidad y confiabilidad de los sistemas de información, tales como la emisión de lineamientos, la solicitud de ajustes a las interventorías y el seguimiento a la consistencia de la información reportada a los diferentes grupos de interés.

Contrato 2169-2024 – Interventoría Líneas de Fomento 2.0

En relación con, específicamente en lo relacionado con la identificación de accesos que han culminado la etapa de operación obligatoria.

En este sentido, la emisión del requerimiento por parte de la supervisión evidencia la existencia de un control activo sobre el sistema de información, en el cual se identifican oportunidades de mejora y se solicita su ajuste conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, lo cual hace parte del ejercicio normal de supervisión y no de una falta de confiabilidad del sistema.

Contrato 2095-2024 – Interventoría Internexa Acuerdo Específico No. 2

Para este contrato, se precisa que no se han identificado fallas, deficiencias o inconsistencias en los sistemas de información de la interventoría que hayan requerido la emisión de requerimientos formales por parte de la supervisión, lo cual evidencia que el sistema ha operado conforme a las necesidades del proyecto y a los estándares definidos.

En este sentido, no se configura una situación de incumplimiento ni de falta de confiabilidad, sino el funcionamiento adecuado del sistema dentro del marco contractual establecido.

Contrato 1534-2024 – Interventoría Obligaciones de Hacer

En relación con este contrato, se evidencia que la supervisión realizó observaciones frente a las primeras entregas del sistema de información de la interventoría, las cuales fueron atendidas por el contratista mediante la subsanación de la totalidad de los requerimientos formulados.

En este sentido, se observa que el proceso de implementación del sistema incluyó mecanismos de revisión, retroalimentación y ajuste, lo cual evidencia la existencia de controles efectivos orientados a garantizar el cumplimiento de los estándares definidos.

Contrato Interadministrativo 1183 de 2023 – Zonas Comunitarias para la Paz

En relación con las dificultades de acceso evidenciadas durante el desarrollo de la auditoría, es importante precisar que estas no corresponden a fallas estructurales de los sistemas de información, sino a una situación puntual asociada a la gestión de credenciales y a la interpretación del requerimiento inicial.

Informe de Auditoría

En efecto, el acceso a los sistemas de gestión de los operadores se encontraba disponible para el equipo de supervisión, quienes han venido utilizando dichas plataformas de manera regular para el seguimiento del proyecto. No obstante, en el marco de la auditoría se presentó una interpretación distinta del requerimiento de acceso, lo cual derivó en la solicitud de credenciales para repositorios diferentes a los inicialmente requeridos.

Una vez aclarado el requerimiento, se adelantaron las gestiones correspondientes con Findeter para la generación de nuevas credenciales; sin embargo, debido a los tiempos requeridos por los operadores para su creación, se optó por compartir las credenciales del equipo de apoyo a la supervisión con el equipo auditor, garantizando así el acceso a la información.

Posteriormente, el equipo auditor manifestó dificultades de acceso en el sistema de CIBERC, frente a lo cual se solicitó el reinicio de credenciales para todos los operadores. No obstante, dichas gestiones coincidieron con la finalización de las actividades de auditoría, razón por la cual no fue posible completar el proceso dentro del tiempo de evaluación.

En este contexto, se evidencia que las dificultades presentadas corresponden a una situación puntual de gestión de accesos y no a una indisponibilidad estructural de los sistemas de información, los cuales han sido utilizados de manera continua por el equipo de supervisión para el seguimiento del proyecto.

En este sentido, se concluye que la Dirección de Infraestructura cuenta con mecanismos de control, seguimiento y mejora continua sobre los sistemas de información de las interventorías, evidenciándose que las situaciones identificadas corresponden a eventos particulares asociados a ajustes funcionales o gestión de accesos, y no a deficiencias estructurales en la confiabilidad o disponibilidad de la información.

*Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos puntuales debidamente gestionados en el marco del ejercicio de supervisión, **por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

- **Respuesta OCI**

Referente a la respuesta por parte del Contrato 2169-2024, donde se aduce que la solicitud de mejora al sistema de información de la interventoría no corresponde a una falla estructural del sistema, sino a un requerimiento de mejora funcional orientado a fortalecer la calidad de la información reportada, la solicitud que demuestra el oficio Comunicado Radicado 262025416, señala que los accesos que ya completaron la etapa

Informe de Auditoría

de operación obligatoria contemplada para el proyecto, no se reflejan en el Sistema de información y la base de datos que se consulta para reportes entregados a la Alta Dirección, lo cual se resume en que la información reportada por el sistema en este aspecto fundamental del proyecto es inexacta, atacando directamente el pilar de confiabilidad de la seguridad de información, por lo tanto no se trata únicamente de una mejora funcional.

En lo que respecta a los Contratos 2095-2024 – Interventoría Internexa Acuerdo Específico No. 2 y 1534-2024 – Interventoría Obligaciones de Hacer, se aclara que no se declara ninguna debilidad, al referirse en el resultado de la evaluación que “A partir del análisis de los tres contratos de interventoría, se encuentra el incumplimiento en uno de los casos”, que corresponde al mencionado en el párrafo anterior; y se mencionan únicamente como constancia de la muestra evaluada.

Frente al Contrato Interadministrativo 1183-2023, no se encuentra razonable la justificación presentada, dado que adicional al repositorio, se solicitó el acceso puntual a los sistemas de información, los cuales fueron concedidos mediante correo electrónico del 30 de marzo de 2026 como “credenciales de acceso a los sistemas de gestión del proyecto ZCP”, para adelantar la verificación, resultando las dificultades de acceso que constan en la situación descrita.

En la respuesta se denota en un caso la necesidad de generación de nuevas credenciales, así como el reinicio de las mismas para otro sistema, lo cual denota que no había sido detectada la situación y se procedió a mitigar la situación, es decir, las actuaciones se realizaron de forma posterior a la identificación de la observación..

De acuerdo con lo anterior se mantiene la situación enunciada.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

A partir del análisis de los tres contratos de interventoría, se encuentra el incumplimiento en uno de los casos, de lo requerido frente al Sistema de Información en el Anexos Técnico correspondiente; si bien se trata de un solo caso identificado, afecta la confiabilidad de la información reportada a Grupos de Interés, por lo cual se considera de alto impacto y corresponde a la repetición de la situación identificada previamente, en la cual lo reportado por el sistema no corresponde con la realidad. Adicionalmente se encuentran fallas en la disponibilidad de la información de ejecutores asociados al convenio 1183 de 2024. De acuerdo con lo anterior se concluye que las acciones emprendidas son insuficientes para evitar este tipo de situaciones.

Informe de Auditoría

6.2.12.Situación No. 12. Falta de publicación del Listado actualizado de necesidades de conectividad en la página web de la Entidad

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2024

Hallazgo 3.3 No se evidencia la publicación del Listado de necesidades de conectividad en la página web de la Entidad, concebido como fuente para la presentación de proyectos de obligaciones de hacer por parte de los interesados, incumpliendo la Resolución 3617 de 2023, por la cual se establece la metodología, el procedimiento y los requisitos para la formulación, presentación, autorización, ejecución, cuantificación, verificación y reconocimiento de las obligaciones de hacer.

Acción SIMIG: 1294

Acción Propuesta: Solicitar la creación de una sección en la página web de la entidad que permita publicar el listado de necesidades de conectividad.

Fecha de cierre: 12-03-2025

Acción SIMIG: 1295

Acción Propuesta: Crear el procedimiento para la inclusión de necesidades de conectividad en las Obligaciones de Hacer dentro del proceso de Acceso a las TIC, con el fin de corregir la causa que genera la situación actual.

Fecha de cierre: 17-06-2025

- **Evaluación de Efectividad**

Con el fin de verificar la recurrencia de la situación expuesta, es decir el no contar con la **publicación del Listado actualizado de necesidades de conectividad en la página web de la Entidad**, se realizó la verificación directamente en la página web de la Entidad, específicamente en el micrositio de Obligaciones de hacer, ubicado en <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/iniciativas/sector-TIC/162076:Obligaciones-de-Hacer>, que presenta como fecha de última actualización el 5 de febrero de 2025, y se consulta el archivo publicado de Listado de Necesidades de conectividad, que contiene la relación de 3 localidades sin cobertura IMT, se realiza la comparación y se encuentra que es la misma publicación que se adjuntó como evidencia en la acción 1294 del plan

Informe de Auditoría

de mejoramiento para su cierre, el 7 de febrero de 2025, por lo tanto, no se observa actualización de la información, como lo determina la resolución 3617 de 2023, "Por la cual se establece la metodología, el procedimiento y los requisitos para la formulación, presentación, autorización, ejecución, cuantificación, verificación y reconocimiento de las obligaciones de hacer", que establece en el ARTÍCULO 4o. LISTADO DE NECESIDADES DE CONECTIVIDAD:

"El Ministerio TIC constituirá un listado de necesidades de conectividad con carácter informativo, que podrá servir como insumo para que los PRST u OSP presenten proyectos de obligaciones de hacer. El listado se publicará en la página web del Ministerio TIC y se actualizará periódicamente".

Así como lo determina también, el procedimiento ACT-TIC-PR-007 Publicación de Necesidades de Conectividad en las Obligaciones de Hacer, que se elaboró como parte del plan de mejoramiento y tiene como objetivo: *"Establecer un procedimiento documentado, estandarizado y trazable que permita la publicación oportuna de las necesidades de conectividad en las Obligaciones de Hacer, dentro del proceso de Acceso a las TIC. Esto con el fin de asegurar que dichas necesidades sean tenidas en cuenta desde la fase de planeación, contribuyendo a la solución efectiva de brechas de conectividad y mejorando la pertinencia e impacto de las intervenciones del Ministerio",* lo cual no se está produciendo.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

En relación con la situación observada asociada a la falta de actualización del Listado de Necesidades de Conectividad publicado en la página web de la Entidad, es importante precisar que los casos identificados en la evaluación corresponden a una interpretación de la actualización basada exclusivamente en la modificación del contenido del listado, sin considerar la dinámica del proceso de validación de la información y la disponibilidad de nuevas necesidades que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente, y no constituyen evidencia de recurrencia del hallazgo en los términos evaluados por la Oficina de Control Interno.

Así mismo, se resalta que la Dirección de Infraestructura implementó acciones orientadas a atender el hallazgo identificado en la vigencia anterior, tales como la creación de una sección específica en la página web de la Entidad para la publicación del listado y la formulación del procedimiento ACT-TIC-PR-007 "Publicación de Necesidades de Conectividad en las Obligaciones de Hacer", con el fin de estandarizar, documentar y asegurar la trazabilidad del proceso de publicación.

En relación con la actualización del listado, es importante precisar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución 3617 de 2023, las localidades que hacen parte del listado deben surtir un proceso de validación que incluye la georreferenciación

Informe de Auditoría

de la población, la caracterización socioeconómica y la identificación clara de la necesidad de conectividad, lo cual implica un proceso técnico que depende de la disponibilidad y calidad de la información remitida por las fuentes correspondientes.

En este sentido, durante el periodo evaluado, la Dirección de Infraestructura no ha recibido información de nuevas localidades que cumplan con los criterios técnicos, sociales y de validación establecidos en la Resolución 3617 de 2023, razón por la cual no se han incorporado nuevos registros al listado publicado.

No obstante, lo anterior no implica la inactividad del proceso ni la falta de implementación del procedimiento definido, sino que responde a la ausencia de insumos validados que permitan la actualización del contenido, manteniéndose vigente la información previamente publicada como la última versión validada del listado.

En este contexto, es importante precisar que la obligación de actualización periódica del listado debe entenderse en función de la disponibilidad de información validada, y no necesariamente como la modificación constante del contenido cuando no existen nuevas necesidades que cumplan con los requisitos establecidos.

Adicionalmente, el procedimiento ACT-TIC-PR-007 establece las etapas de validación, consolidación y publicación de la información, las cuales se encuentran implementadas y en uso dentro del proceso de Acceso a las TIC, aun cuando no se hayan generado actualizaciones en el contenido durante el periodo evaluado.

En este sentido, se evidencia que la Dirección de Infraestructura cuenta con un procedimiento documentado, un canal de publicación habilitado y criterios técnicos definidos para la inclusión de nuevas necesidades, lo cual constituye un mecanismo de control orientado a garantizar la calidad y pertinencia de la información publicada.

*Por lo anterior, se considera que la situación identificada no corresponde a una recurrencia del hallazgo, sino a una condición particular asociada a la disponibilidad de información validada durante el periodo evaluado, en la cual se evidencia la existencia de mecanismos de control y lineamientos definidos, **por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

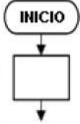
- **Respuesta OCI**

De acuerdo con la respuesta, se entiende que la causa de la falta de actualización del contenido del listado procede del hecho de que “la Dirección de Infraestructura no ha recibido información de nuevas localidades que cumplan con los criterios técnicos, sociales y de validación establecidos en la Resolución 3617 de 2023, razón por la cual no se han incorporado nuevos registros al listado publicado”, no obstante el

Informe de Auditoría

procedimiento creado al que se hace alusión, en su actividad No. 1, señala que la información se debe solicitar a la Dirección de Industria de Comunicaciones, con una periodicidad trimestral, de lo cual no se aporta evidencia, como se observa a continuación:

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
1	Solicitar Listado de Necesidades de Conectividad Identificadas		Dirección de Infraestructura.		Comunicación correo electrónico o comunicación interna	<p>Desde la Dirección de Infraestructura se efectúa la solicitud a la Dirección de Industria de Comunicaciones de remitir el del Listado de Necesidades de Conectividad en el formato establecido y la información requerida de acuerdo con la resolución y normatividad vigente.</p> <p>Esta actividad debe efectuarse con corte trimestral.</p>

PR-007 Publicación de necesidades de conectividad en las Obligaciones de Hacer V1

Pág 1/3

Imagen 21. Extracto procedimiento ACT-TIC-PR-007 "Publicación de Necesidades de Conectividad en las Obligaciones de Hacer"

De esta manera, la información debe ser solicitada y gestionada de acuerdo con el procedimiento, lo cual no se evidencia, por lo cual se mantiene la situación identificada, en razón al requisito legal que determina su actualización periódica.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

A partir de la verificación, se encuentra que no se ha puesto en marcha el procedimiento creado, ni se ha actualizado la publicación del Listado de Necesidades de Conectividad que se realizó para dar cierre a las acciones del plan de mejoramiento, por lo cual se

Informe de Auditoría

concluye que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar la actualización y publicación del listado como se encuentra previsto en la normativa.

6.2.13. Situación No. 13. Insuficiencia o falta de entrega de soportes o evidencias solicitadas en el marco de las auditorías efectuadas por la Oficina de Control Interno

- **Hallazgos Relacionados**

Informe Auditoría al Proceso de Acceso a las TIC – vigencia 2025

Hallazgo 1.16. Soportes y evidencias solicitados sin entrega, incompletos o que presentan inconsistencias en su contenido.

Al revisar la información y documentos entregados por el proceso auditado en relación con los requerimientos efectuados, se evidenció que algunos de los soportes requeridos no fueron entregados o presentan inconsistencias que no permiten verificar lo solicitado, lo cual constituye un incumplimiento a la Carta de representación suscrita por el proceso, así como el Decreto 403 de 2020 Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal, Artículo 151 que establece: "Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno...".

Acción SIMIG: 2946

Acción Propuesta: La Dirección de infraestructura creará un Documento con buenas prácticas en el cual se recomiende que cuando exista una solicitud de información documental por parte de un ente de control o equipo auditor, desde el equipo de apoyo a la supervisión se solicite una mesa de trabajo con el fin de garantizar que ambas partes estén alineadas con la información a suministrar.

Fecha de cierre: 19-12-2025

- **Evaluación de Efectividad**

En el marco de la presente auditoría de efectividad se produjeron 3 solicitudes de información, los días 26 de febrero de 2026, 27 de febrero de 2026 y 20 de marzo de 2026, se analizó la información allegada, no obstante, fue necesario reiterar la solicitud en los siguientes casos:

Informe de Auditoría

A. Solicitud No. 1, Contrato Interadministrativo No. 1872-2024 suscrito entre el FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y FINDETER S.A.1872-2024 (CENTROS POTENCIA), Remitir los informes de gestión, operación e indicadores presentados por el operador durante la vigencia 2024 hasta el corte a 31 de enero 2026, junto con la evidencia de radicación (fecha y número de registro), ya que se observó que se cargaron los informes No. 1 (septiembre 2024) al No. 12 (agosto de 2025), y como se indicó en la solicitud, la información que debía adjuntarse era con corte a 31 de enero de 2026. De otra parte, no se adjuntó la evidencia (radicados) de los referidos informes de gestión por parte del Ejecutor. Se reiteró la solicitud por correo electrónico el 20 de marzo de 2026, se allegó una carpeta con la complementación de la información, sin embargo, tampoco se suministró de forma completa, por lo cual se realizó una reunión de aclaración el 26 de marzo de 2026.

B. Solicitud No. 2, numeral 8. Acuerdo Específico No. 5 (Contrato Interadministrativo No. 2008 - 2024) Derivado del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO MARCO DE COOPERACIÓN No. 790 de 2023 suscrito entre el FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES E INTERNEXA S.A "Informe de cumplimiento de acuerdo de Niveles de Servicio de Conectividad Troncal por junta de internet, por Proveedor de bienes y servicios, ocurrencia y resolución de eventos", la información no fue allegada de manera completa, por lo cual se reiteró el 19 de marzo, a partir de la mesa de trabajo realizada con la auditora, y a corte del 26 de marzo, un mes después de la solicitud inicial aún no se contaba con la información necesaria.

C. Solicitud No. 2, Contrato de Aporte 1042-2020 CENTROS DIGITALES, suscrito con COMCEL S.A., 11. "... Reporte de Gestión de las PQRSD", y numeral 12 "Indicar si cuentan con un sistema de información para el registro de las PQRSD, si es así, facilitar las credenciales para el acceso, la información no fue allegada, por lo cual se reiteró el 19 de marzo, a partir de la mesa de trabajo realizada con la auditora, y a corte del 26 de marzo, un mes después de la solicitud inicial aún no se contaba con la información necesaria.

- **Respuesta de la Dirección de Infraestructura**

En relación con la situación observada asociada a la insuficiencia o falta de entrega de soportes o evidencias solicitadas en el marco de las auditorías efectuadas por la Oficina de Control Interno, es importante precisar que los casos identificados en la evaluación corresponden a situaciones particulares asociadas a la disponibilidad, consolidación y validación de la información proveniente de diferentes fuentes, así como a la complejidad de los requerimientos formulados, y no constituyen evidencia de recurrencia estructural del hallazgo en los términos evaluados por la Oficina de Control Interno.

Así mismo, se resalta que la Dirección de Infraestructura implementó la acción de mejora consistente en la definición de buenas prácticas para la atención de requerimientos de

Informe de Auditoría

entes de control, incluyendo la realización de mesas de trabajo con el fin de alinear el alcance de la información solicitada, evidenciando la existencia de mecanismos orientados a fortalecer la oportunidad y calidad de la respuesta.

Contrato Interadministrativo 1872-2024 – Centros Potencia

En relación con la Solicitud No. 1, es importante precisar que la información requerida correspondía a la consolidación de informes de gestión, operación e indicadores en un corte específico, lo cual implicó la recopilación de información proveniente de múltiples fuentes, incluyendo el operador, la interventoría y los sistemas de información asociados al proyecto.

En este sentido, si bien en un primer momento la información remitida no cumplió en su totalidad con el alcance requerido, se adelantaron acciones de complementación mediante el envío de información adicional y la realización de una reunión de aclaración el 26 de marzo de 2026, evidenciando la gestión activa por parte del equipo para atender el requerimiento.

Convenio Interadministrativo 2008-2024 – Conectividad para Cambiar Vidas

En relación con la Solicitud No. 2, asociada al informe de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio, se precisa que la información solicitada se encuentra contenida dentro de los informes mensuales de interventoría, específicamente en el capítulo “Cumplimiento acuerdo de niveles de servicio”, los cuales fueron remitidos dentro del requerimiento en la carpeta No. 8.

Contrato de Aporte 1042-2020 – Centros Digitales

En relación con la solicitud asociada al reporte de gestión de PQRSD y el acceso a los sistemas de información, es importante precisar que la información fue gestionada en el marco de la disponibilidad de accesos a las plataformas del operador y a la articulación con los diferentes actores involucrados.

En este sentido, las limitaciones evidenciadas durante el proceso de auditoría corresponden a tiempos de gestión de accesos, validación de credenciales y coordinación con el operador, más que a la inexistencia de la información solicitada.

Así mismo, se precisa que, en el marco de las mesas de trabajo adelantadas con el equipo auditor, se brindaron aclaraciones sobre la ubicación y estructura de la información, evidenciando la disposición del equipo para atender los requerimientos y garantizar el acceso a la información disponible.

En este contexto, se evidencia que la Dirección de Infraestructura cuenta con mecanismos de articulación, seguimiento y atención de requerimientos de entes de control, incluyendo la realización de mesas de trabajo, el envío de información

Informe de Auditoría

complementaria y la coordinación con operadores e interventorías, lo cual demuestra la existencia de controles orientados a garantizar la entrega de la información.

*Por lo anterior, se considera que las situaciones identificadas no corresponden a una recurrencia del hallazgo, sino a eventos particulares asociados a la complejidad y forma de consolidación de la información, en los cuales se evidencia la aplicación de mecanismos de gestión y mejora continua, **por lo que se solicita respetuosamente reevaluar el concepto emitido y considerar la efectividad de las acciones implementadas.***

- **Respuesta OCI**

La respuesta no permite desvirtuar la situación, dado que la información del desarrollo de cada uno de los contratos corresponde a soportes o documentos previamente elaborados en ejecución de los mismos, la cual debe encontrarse disponible y ser validada en el ejercicio de la supervisión, no obstante, se observa que la información se encuentra en poder de terceros, a los cuales se les trasladan los requerimientos, lo cual implica un riesgo en la confiabilidad de la información aportada.

Respecto al Convenio Interadministrativo 2008-2024, los informes solicitados se encuentran determinados en el Anexo Técnico, de forma independiente a los Informes Mensuales de Interventoría, por lo cual fueron solicitados y reiterada la solicitud posteriormente al no ser recibidos.

De acuerdo con lo anterior, no se encuentra justificable la situación identificada en la evaluación preliminar.

- **Resultado de la Evaluación del Plan de Mejoramiento: INEFECTIVO**

De esta manera, se evidencia la repetición de la situación descrita en el hallazgo, en la cual no fueron entregados o se presentan inconsistencias en la información entregada, de forma que no es posible verificar lo solicitado, por lo cual persiste el incumplimiento de lo declarado en la Carta de representación y el Decreto 403 de 2020 Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal, Artículo 151, por cuanto se concluye que la acción emprendida es insuficiente para evitar que ésta situación se vuelva a presentar, con el agravante de dificultar el ejercicio de la auditoría interna y evidenciar la dificultad de localización de información que debe encontrarse en poder, uso y control por parte de la supervisión.

Informe de Auditoría

7. TABLA DE EVALUACIÓN DE HALLAZGOS Y PLANES DE MEJORAMIENTO NO EFECTIVOS

Como resultado del proceso de auditoría, se identificaron las siguientes situaciones y hallazgos correspondientes, cuyos planes se determinan como no efectivos:

Situación No.	Hallazgo evaluado	Resumen de Declaración de la Efectividad	Conclusión de la Evaluación
1	1.1 En el contrato 1042 de 2020 no se cumplió con el cronograma contractual para la instalación y puesta en servicio de los Centros Digitales para las metas 10,11, 12 y 13 y se presenta inicio tardío de las metas de operación 14,15, 16 y falta de inicio de la meta 17	A partir del análisis de los tres contratos se encuentran incumplimientos en plazos establecidos en los Anexos técnicos correspondientes, si bien en el primer caso se trata de lapsos muy cortos, en el segundo contrato se emite un informe de presunto incumplimiento y en el caso del tercer contrato se presentan retrasos de varios meses, es así que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar el cumplimiento de metas y actividades, generándose atrasos que representan riesgos para el logro de los objetivos de los proyectos.	INEFECTIVA
1	1.14 En el contrato de aporte 749 de 2022 no se cumplió con el cronograma contractual de las metas 7, 9 y 10 para la instalación y puesta en servicio de los Centros Digitales.		INEFECTIVA
1	1.6 Incumplimiento del término establecido en la CLÁUSULA DECIMA TERCERA del Acuerdo Especifico No. 2 (1203-2023) derivado del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023		INEFECTIVA
1	2.9 En el contrato de aporte 873 de 2019 – Proyecto Incentivos a la Demanda Fase II no se cumplió con el plazo máximo de entrega de la Fase 2 del proyecto con relación a la meta de 23.341 accesos a 31 de diciembre de 2020		INEFECTIVA
1	1.6 Falta de evidencia y/o soportes que den cuenta del cumplimiento de los términos previstos en las cláusulas contractuales y el Anexo Técnico en ejecución del Acuerdo Especifico No. 5 (Contrato Interadministrativo No. 2008 - 2024) por parte de INTERNEXA S.A.		INEFECTIVA
2	1.11 En el contrato de aporte 749 de 2022, no se definió en conjunto entre el Operador ETB, el interventor y la supervisión el "Procedimiento de atención de las PQRSD".		INEFECTIVA
2	1.14 Deficiencias en el registro y trazabilidad en la gestión de las		INEFECTIVA

Informe de Auditoría

Situación No.	Hallazgo evaluado	Resumen de Declaración de la Efectividad	Conclusión de la Evaluación
	PQRSD en el sistema de información "Umbrella", empleado en el desarrollo del contrato 749-2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.	extensos transcurridos o de las paradas de reloj registradas, o se presentan inconsistencias en la información, de esta forma, las acciones implementadas resultan insuficientes o no efectivas para asegurar la gestión oportuna de acuerdo con los procedimientos aplicables en cada proyecto y la consulta o trazabilidad de cada caso, adicionalmente, al reiterar las solicitudes de información y no ser allegada la evidencia correspondiente, se demuestra la dificultad de la consulta de los soportes necesarios, la cual se requiere como lo establece el Anexo Técnico de cada contrato.	
3	1.10 En el contrato de aporte 749 de 2022, las actas de verificación de las visitas de campo para algunos Centros Digitales actualmente operativos no se encuentran diligenciadas correctamente, firmadas por los responsables o no se han elaborado.	Se concluye que las mejoras y controles implementados para la programación, ejecución y seguimiento de las visitas de campo no son efectivos, al no garantizar la trazabilidad de las actividades, por lo cual se encuentran incumplimientos en los lineamientos para la aprobación de las instalaciones, establecidos en los Anexos técnicos correspondientes, tanto en el aspecto de la programación que no fue posible evidenciar, como en la completitud de las Actas de visita y soportes de las subsanaciones de las observaciones, que demuestren el cumplimiento de los requisitos en los casos señalados, de los Procedimientos para la aprobación de las metas de instalación	INEFECTIVA
3	1.20 En el contrato 756 de 2022, la interventoría no presentó a MinTIC el Plan de Visitas para la aprobación de algunos Centros Digitales instalados por el Operador ETB dentro de los 5 días calendario.		INEFECTIVA
3	1.8 Indisponibilidad de los soportes de recibido y aprobación de las visitas de campo realizadas para la aprobación de la instalación de los Centros Digitales en sitio, según lo definido en el numeral 2.2.2.2.2 del Anexo Técnico del contrato 749-2022, suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.		INEFECTIVA
3	1.9 Deficiencias en la programación de las visitas de aprobación en sitio de los CD y la trazabilidad de dichos soportes en el sistema de información de la interventoría del contrato 749-2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.		INEFECTIVA

Informe de Auditoría

Situación No.	Hallazgo evaluado	Resumen de Declaración de la Efectividad	Conclusión de la Evaluación
6	2.3. En el contrato de aporte 437 de 2011 – Proyecto Nacional de Fibra Óptica, el contratista no entregó los informes mensuales de seguimiento del mes de febrero, marzo y abril de la vigencia 2023 y del mes de marzo de la vigencia 2024 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha de corte y no se presentó la aprobación de la Entidad de los Informes Mensuales de Seguimiento de la vigencia 2023 y de enero a junio de 2024.	A partir del análisis realizado se encuentran incumplimientos significativos en los plazos establecidos en el Anexo Técnico correspondiente, tanto para la revisión y aprobación por parte de la supervisión, como para la subsanación de los informes por parte del ejecutor, con retrasos importantes, por lo cual se concluye que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar el cumplimiento de los términos estipulados para estas actividades, posiblemente debido a que la mayoría de acciones se concentran en los plazos de entrega, pero se requiere fortalecer la gestión al interior de la supervisión y del ejecutor.	INEFECTIVA
7	1.1. Incumplimiento del literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 frente a la publicación de los documentos de ejecución del acuerdo específico No.1 y No. 3 del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023 en la plataforma SECOP II	Se observa que se continúa presentando incumplimiento por parte de los supervisores designados de la obligación de publicar en la plataforma SECOP los documentos generados en la etapa de ejecución contractual, por lo tanto, se concluye que las acciones implementadas resultan insuficientes para asegurar el cumplimiento de este requisito legal.	INEFECTIVA
7	1.2. Extemporaneidad en la publicación de los informes de supervisión de los meses ve de agosto, septiembre y noviembre de 2024 del Acuerdo Específico No. 4 (Contrato Interadministrativo 1465 - 2024), suscrito con INTERNEXA S.A.		INEFECTIVA
8	2.1 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 1042-2020 suscrito con Comunicación celular S.A. – COMCEL S.A.	Se evidencian debilidades en la planeación, seguimiento y control por parte del proceso en la legalización de recursos, así como falta de gestión oportuna para la depuración de los saldos acumulados. En términos de efectividad, se concluye que las acciones implementadas no han sido suficientes para garantizar el cumplimiento de los plazos determinados en el INSTRUCTIVO LEGALIZACIÓN	INEFECTIVA
8	2.2 En el Contrato Estatal de Aporte 749-2022 suscrito con la UNION TEMPORAL ETB NET COLOMBIA CONECTADA no se legalizaron los recursos ejecutados dentro del mes siguiente		INEFECTIVA
8	2.3 Incumplimiento en la legalización de recursos del		INEFECTIVA

Informe de Auditoría

Situación No.	Hallazgo evaluado	Resumen de Declaración de la Efectividad	Conclusión de la Evaluación
	Contrato Estatal de Aporte 875-2013 suscrito con la UNION TEMPORAL ANDIRED	DE RECURSOS GIRADOS GEF-TIC-IN-006, persistiendo la acumulación de saldos pendientes y afectando la oportunidad y razonabilidad de la información financiera asociada a los contratos analizados.	
8	2.4 Incumplimiento en la legalización de recursos del Contrato Estatal de Aporte 854-2019 suscrito con la UNION TEMPORAL TICENERGI		INEFECTIVA
9	1.12 En el contrato de aporte 749 de 2022 , los reportes de “Fallas del servicio por sitio” y “Sitios web de acceso más visitados” no fueron entregados por el operador ETB a la interventoría y al MinTIC, y los reportes “Número de usuarios conectados” y “Tecnologías de terminales” no reportan toda la información definida	A partir del análisis realizado al Convenio, se encuentran incumplimientos en la entrega de los informes mencionados, en los plazos establecidos en el Anexo Técnico correspondiente, por lo cual se concluye que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar la entrega de informes particulares, adicionales a los Informes de Gestión.	INEFECTIVA
9	2.1 En el contrato 331 de 2009 – Proyecto Cable Submarino no se evidenció certificación proferida por el proveedor en la que se manifieste la disponibilidad inmediata de las materias primas necesarias al momento de desarrollo de la fase de instalación y puesta en servicio		INEFECTIVA
9	2.2 En el contrato 331 de 2009 - Proyecto Cable Submarino no se evidenció la presentación mensual de los informes financieros y de inventario establecidos por la supervisión sobre los bienes y servicios adquiridos con los recursos de fomento objeto del contrato de acuerdo con la obligación general No. 33 del contrato.		INEFECTIVA
10	1.15 En el contrato 756 de 2022 la interventoría no emitió concepto de revisión y validación de las actas del comité fiduciario.		INEFECTIVA
10	1.19 En el contrato 756 de 2022 , la Interventoría no dio respuesta al Operador ETB dentro de los términos definidos para la entrega de las observaciones a los informes: “Detallado de ingeniería y operación”, “Estudios de campo”, “Plan de Instalación y Puesta en Servicio” y “Plan de mantenimiento y operación”.	A partir del análisis realizado a los tres contratos de interventoría, se encuentra que, en el primer caso el criterio evaluado se incumple en la mayoría de los periodos evaluados, en el segundo caso no se cumple el tiempo de respuesta a requerimientos elevados por	INEFECTIVA

Informe de Auditoría

Situación No.	Hallazgo evaluado	Resumen de Declaración de la Efectividad	Conclusión de la Evaluación
10	1.7 Incumplimiento del término para la aprobación del documento de planeación del Portal Cautivo por parte de la interventoría, según lo definido en el numeral 2.1.1.6 del Anexo Técnico del contrato 749- 2022 , suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA	parte de la supervisión, y en el tercer caso se han detectado deficiencias en tiempos de revisión y aprobación, por tanto, se concluye que las acciones implementadas resultan insuficientes para asegurar la oportunidad de acuerdo con los términos establecidos en el Anexo Técnico aplicable.	INEFECTIVA
10	1.11 Incumplimiento por parte de la interventoría en la aprobación de los informes mensuales del contratista en los tiempos definidos en el Anexo Técnico del contrato 749- 2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.		INEFECTIVA
11	Hallazgo 1.20. En el contrato 756 de 2022, el sistema de información de la interventoría no cumple con los estándares de seguridad establecidos de acuerdo con las buenas prácticas definidas por la Entidad, incumpliendo lo establecido en el Anexo Técnico del contrato en el capítulo “3. Sistema de información del interventor” y del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011.	A partir del análisis de los tres contratos de interventoría, se encuentra el incumplimiento en uno de los casos, de lo requerido frente al Sistema de Información en el Anexos Técnico correspondiente; si bien se trata de un solo caso identificado, afecta la confiabilidad de la información reportada a Grupos de Interés, por lo cual se considera de alto impacto y corresponde a la repetición de la situación identificada previamente, en la cual lo reportado por el sistema no corresponde con la realidad. Adicionalmente se encuentran fallas en la disponibilidad de la información de ejecutores asociados al convenio 1183 de 2024. De acuerdo con lo anterior se concluye que las acciones emprendidas son insuficientes para evitar este tipo de situaciones	INEFECTIVA
11	Hallazgo No. 1.13. Falta de confiabilidad en la información generada por el Sistema de Gestión de Información de la Interventoría del contrato 749-2022 suscrito con la UT ETB NET COLOMBIA CONECTADA.		INEFECTIVA
12	Hallazgo No. 3.3 No se evidencia la publicación del Listado de necesidades de conectividad en la página web de la Entidad	A partir de la verificación, se encuentra que no se ha puesto en marcha el procedimiento creado, ni se ha actualizado la publicación del Listado de Necesidades de Conectividad que se realizó para dar cierre a las acciones del plan de mejoramiento, por lo cual se	INEFECTIVA

Informe de Auditoría

Situación No.	Hallazgo evaluado	Resumen de Declaración de la Efectividad	Conclusión de la Evaluación
		concluye que las mejoras implementadas resultan insuficientes para asegurar la actualización y publicación del listado como se encuentra previsto en la normativa.	
13	Hallazgo No. 1.16. Soportes y evidencias solicitados sin entrega, incompletos o que presentan inconsistencias en su contenido.	se evidencia la repetición de la situación descrita en el hallazgo, en la cual no fueron entregados o se presentan inconsistencias en la información entregada, de forma que no es posible verificar lo solicitado, por lo cual persiste el incumplimiento de lo declarado en la Carta de representación y el Decreto 403 de 2020 Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal, Artículo 151, por cuanto se concluye que la acción emprendida es insuficiente para evitar que ésta situación se vuelva a presentar, con el agravante de dificultar el ejercicio de la auditoría interna y evidenciar la dificultad de localización de información que debe encontrarse en poder, uso y control por parte de la supervisión	INEFECTIVA

Tabla 20. Relación de Acciones no efectivas

8. FORTALEZAS

- La Dirección de Infraestructura ha demostrado capacidad de articulación interinstitucional entre supervisores, interventores y ejecutores, evidenciada en la realización periódica de los Comités Operativos y en la mejora progresiva de la calidad de las actas que dan constancia de lo analizado, lo que refleja un fortalecimiento en los mecanismos de coordinación y seguimiento contractual.
- Se evidencia un avance significativo en la oportunidad en la entrega y cargue de informes en la carpeta dispuesta por la OGIF, incorporando prácticas más

Informe de Auditoría

consistentes de control documental y cumplimiento de plazos, lo que demuestra mayor compromiso en la gestión de la supervisión a este respecto.

9. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico de “Determinar la efectividad de una muestra de las acciones implementadas por el Proceso de Acceso a las TIC, para subsanar los hallazgos identificados en las auditorías internas de gestión, evaluando si las mismas atacaron las causas que los originaron, o si persisten las situaciones”, se concluye que se presentan oportunidades de mejora importantes, ya que de la muestra de 36 hallazgos, los planes de mejoramiento de un 81% se determinaron como no efectivos, debido a la recurrencia de las situaciones, de forma que las acciones determinadas resultan insuficientes para evitar su repetición.
- A partir de lo evidenciado durante el ejercicio de auditoría, se identifica la gestión realizada por la supervisión para enfrentar las debilidades presentadas en el desarrollo de los proyectos, sin embargo, por su naturaleza, consisten en medidas reactivas, que permiten vislumbrar que es importante fortalecer el diseño y/o implementación de controles orientados a prevenir la materialización de riesgos durante la ejecución de los proyectos, con el fin de evitar en vez de mitigar los impactos asociados.
- Analizando las acciones definidas, se encuentra que en su mayoría corresponden a actividades que no constituyen una solución de fondo, sino medidas de contingencia o respuesta a las debilidades puntuales, como realizar informes de seguimiento, remitir informes explicativos, elaborar memorandos conminando a dar cumplimiento a algún requisito, o la generación de documentos de buenas prácticas de carácter no vinculantes, los cuales no producen los cambios necesarios para evitar que se repitan las mismas situaciones.

10. RECOMENDACIONES

- Reformular los planes de mejoramiento, asegurando que las acciones definidas estén orientadas a mitigar las causas raíz de los hallazgos identificados, incorporando actividades medibles, responsables definidos y plazos de cumplimiento verificables.
- Revisar y fortalecer el diseño e implementación de los controles asociados al seguimiento de metas y actividades en las fases de implementación y

Informe de Auditoría

operación de los proyectos, asegurando su efectividad y aplicación consistente.

- Implementar mecanismos de control que permitan monitorear oportunamente los plazos establecidos, con alertas tempranas que faciliten la prevención de retrasos en la ejecución de proyectos.
- Fortalecer la gestión documental, garantizando la disponibilidad oportuna y completa de los soportes que evidencien la ejecución de las actividades dentro de los plazos establecidos.
- Fortalecer los mecanismos de gestión documental, garantizando que todas las actuaciones relacionadas con las PQRSD cuenten con soportes completos, organizados y disponibles para su verificación, garantizando su inclusión en el sistema de información que corresponda.
- Definir y socializar lineamientos claros para el uso adecuado de la figura de 'parada de reloj', asegurando su aplicación conforme a la normativa vigente y evitando su uso inadecuado como mecanismo para extender los tiempos de respuesta.
- Fortalecer los mecanismos de registro y gestión documental, garantizando la generación, conservación y disponibilidad de soportes que permitan evidenciar la programación, ejecución y seguimiento de las visitas de campo.
- Adoptar un calendario institucional integrado con alertas automáticas para la entrega y cargue de informes, asegurando que supervisores y equipos de apoyo cumplan de manera oportuna los plazos contractuales establecidos.
- Asignar responsables específicos dentro de la supervisión para la revisión de informes, evitando dispersión de tareas y retrasos.
- Establecer un mecanismo de escalamiento, de manera que los retrasos superiores a 5 días hábiles en tiempos de revisión o subsanación de informes a verificar por parte de la Interventoría sean reportados a la Dirección de Infraestructura.
- Implementar capacitaciones obligatorias sobre obligaciones contractuales y tiempos de aprobación para supervisores e interventores.
- Diseñar y adoptar un procedimiento institucional de publicación en SECOP II, con responsables definidos, controles de verificación previos y un registro de seguimiento que asegure la actualización oportuna de todos los documentos obligatorios que deben publicarse en SECOP.

11. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

El proceso deberá elaborar un Plan de Mejoramiento para las 11 situaciones evaluadas como no efectivas, con alcance transversal en el proceso, que permita subsanar las causas de los hallazgos descritos en este informe.

Resulta pertinente mencionar en este punto, que la Oficina de Control Interno se encuentra en total disposición para asesorar o acompañar, en el marco de sus roles y

Informe de Auditoría

por supuesto con apego a nuestras competencias normadas por la Ley 87 de 1993, las actividades relacionadas con los planes de mejoramiento.

El Plan de Mejoramiento deberá ser enviado al líder de auditoría por correo electrónico dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al recibo del presente informe.

Aprobó:

Juan Diego Toro Bautista
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Equipo auditor:

Auditor Líder: Paola Nates Jiménez
Auditores: Cindy Carolina Bernal Londoño
Erika Alejandra Sánchez Angarita

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final de Auditoria Efectividad Acceso a las TIC V.2 (1)

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

Id Acuerdo: 20260512-170921-a1b719-84477068

Creación: 2026-05-12 17:09:21

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-12 19:26:10



Escanee el código
para verificación

Firma

Juan Diego Foro Bautista

79569758

jtorob@mintic.gov.co

Jefe de Oficina de Control Interno

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final de Auditoria Efectividad Acceso a las TIC V.2 (1)

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

Id Acuerdo: 20260512-170921-a1b719-84477068

Creación: 2026-05-12 17:09:21

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-12 19:26:10



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2026-05-12 17:09:24 Lec.: 2026-05-12 19:26:04 Res.: 2026-05-12 19:26:10 IP Res.: 181.53.156.20 Canal: Email