

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO/FONDO NOVIEMBRE DE 2014 A FEBRERO DE 2015 ACTUALIZACIÓN DEL MECI – DECRETO 943 DE 2014

En el desarrollo de la evaluación a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno en el Ministerio – Fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones, se solicitó el avance de la implementación al Grupo de Transformación Organizacional, así como los soportes respectivos, para ser analizados por parte del equipo de la Oficina de Control Interno.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta por parte de su jefe de control interno, el informe pormenorizado cuatrimestral, del estado de control interno de la Entidad, basándose en tres puntos centrales: Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento y el eje transversal de Información y Comunicación, acorde con la estructura del modelo estándar de control interno MECI (Decreto 943 de mayo 21 de 2014). A continuación se detalla el análisis realizado:

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

- a. **Documento con los principios y valores de la entidad, construido participativamente:** en el reporte de avance remitido por el Grupo de Transformación Organizacional se dice que “Se debe actualizar el documento carta de valores organizacional conforme el PVD2”. En seguimiento del día 12 de febrero de 2015 se establece que el documento de principios y valores éticos se encuentra en estado de implementación y que “posiblemente será presentado en el Grupo itinerante 2015”. Asimismo quedó establecido el compromiso de asesoría y acompañamiento por parte de la Oficina de Control Interno frente a este documento. En resumen, la acción permanece abierta con avances.

Se recomienda que el documento de principios y valores de la entidad se elabore de manera participativa con todos los funcionarios de la entidad, dejando evidencia de las reuniones realizadas para la construcción del documento.

- b. **Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad:** en el reporte se dice que no existe un acto administrativo, en el reporte de avance del 10 de noviembre de 2014 se deja la meta de “Adoptar la actualización del documento con el PDV2 por medio de acto administrativo”. Sin embargo en la revisión efectuada el 12 de febrero

de 2015 se dice lo siguiente: “El plan vive digital2, por hacer parte del plan nacional de desarrollo no requiere adopción mediante acto administrativo.” y dejan la acción cerrada.

Desde el punto de vista de la Oficina de Control Interno, es necesario que el documento con principios y valores de la entidad sea adoptado y aprobado mediante acto administrativo, para darle validez y carácter oficial al documento. La acción debe permanecer abierta y sin avance. La revisión realizada el 12 de febrero no permite que la acción se cierre.

- c. Socialización de los principios y valores de la organización a todos los servidores:** En el reporte de seguimiento se menciona que “Durante la vigencia se desarrollaron ejercicios de inducción con los nuevos contratistas y funcionarios de la Entidad. Dentro de los temas vistos se encuentran los principios y valores del Ministerio TIC”. Se remitieron los listados de asistencia a las inducciones 2014 en CD a la Oficina de Control Interno. Sin embargo la OCI recomienda que una vez esté adoptado, mediante acto administrativo, el documento con los principios y valores de la entidad se realice una nueva socialización del mismo a todos los servidores. Se considera que la acción no puede cerrarse, toda vez que aún no se ha adoptado oficialmente el documento de principios y valores. Se deja la acción abierta con avances.

2. Desarrollo del Talento Humano

- a. Manual de funciones y competencias laborales:** El manual de funciones y competencias laborales se encuentra aprobado y publicado en el sitio de sharepoint de la entidad. En las inducciones el tema del manual de funciones no es abordado, esta labor la debe realizar el jefe de cada área, al ingreso de un nuevo integrante. El estado de avance es completo y la acción puede cerrarse.

Link: https://mintic.sharepoint.com/manual_funciones_mintic_2012.pdf

- b. Plan Institucional de Formación y Capacitación (anual):** A partir de la Resolución 3174 del 10 de noviembre de 2014, se adopta el reglamento para los programas de capacitación, bienestar social, educación y estímulos. Se envió copia escaneada a la Oficina de Control Interno. El estado de avance es completo y se cierra la acción.
- c. Programa de Inducción realizado a los servidores vinculados a la entidad:** En el reporte enviado se plantea la acción de mejora de 1) Actualizar y formalizar el procedimiento de inducción incluyendo actividades de re-inducción y 2) Definir una política de operación que contemple la periodicidad

de las jornadas de inducción y re-inducción (servidores, contratistas, funcionarios de carrera, etc.). En la revisión efectuada el 12 de febrero de 2015 se menciona lo siguiente: “El procedimiento de inducción y reinducción se actualizó el 5 de noviembre de 2014. En ambos documentos se encuentra definida la periodicidad de las jornadas. La política de operación será incluida en la carta descriptiva”.

Se pudo verificar en el MIG la existencia del procedimiento de inducción actualizado, en el enlace:

<https://mintic.sharepoint.com/sites/piloto/ArquitecturaInstitucional/SitePages/alentohumanoDC3.aspx>

Solo queda pendiente que la política de operación sea incluida en la carta descriptiva del proceso de Gestión del Talento Humano. La acción queda en estado abierto con avances

- d. Programa de re-inducción en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos:** En el reporte enviado se plantea la acción de mejora de 1) Actualizar y formalizar el procedimiento de inducción incluyendo actividades de re-inducción y 2) Definir una política de operación que contemple la periodicidad de las jornadas de inducción y re-inducción (servidores, contratistas, funcionarios de carrera, etc.). En la revisión efectuada el 12 de febrero de 2015 se menciona lo siguiente: “El procedimiento de inducción y reinducción se actualizó el 5 de noviembre de 2014. En ambos documentos se encuentra definida la periodicidad de las jornadas. La política de operación será incluida en la carta descriptiva”.

Se pudo verificar en el MIG la existencia del procedimiento de reinducción actualizado, en el enlace:

<https://mintic.sharepoint.com/sites/piloto/ArquitecturaInstitucional/SitePages/alentohumanoDC3.aspx>

Solo queda pendiente que la política de operación sea incluida en la carta descriptiva del proceso de Gestión del Talento Humano. La acción queda en estado abierto con avances

- e. Programa de bienestar anual:** A partir de la Resolución 3174 del 10 de noviembre de 2014, se adopta el reglamento para los programas de capacitación, bienestar social, educación y estímulos. El documento se encuentra implementado y se remitió copia de la resolución a la Oficina de Control Interno. La acción queda cerrada.
- f. Plan de incentivos anual:** En la revisión del 12 de febrero de 2015 se menciona que bajo la Resolución 3174 del 10 de noviembre de 2014, se

reglamentan y definen los incentivos para los mejores servidores periodo 2013-2014. Se envió copia de la resolución en CD a la Oficina de Control Interno. La acción queda cerrada.

- g. Procesos meritocráticos de cargos directivos:** En la revisión remitida por el grupo de transformación organizacional se menciona que los procesos meritocráticos se han surtido dando cumplimiento al Decreto No. 4567 de 2011 a todos los cargos de libre nombramiento y remoción, bajo los siguientes pasos: 1, Examen de competencias del DAFP y 2. Publicación de HV en Presidencia de la Republica.

Existe un procedimiento para el ingreso de los Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción, el cual se encuentra aprobado y publicado en el MIG, según pudo verificar la Oficina de Control Interno. La acción queda cerrada y cumplida.

- h. Mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la entidad:** Se pudo verificar en el MIG la existencia del procedimiento evaluación del desempeño V5. Adicionalmente, el grupo de transformación organizacional ha dictado 6 charlas de sensibilización a los funcionarios de carrera, periodo de prueba y libre nombramiento y remoción, con corte al 31 de enero de 2015, y ha estado presto a dictar asesorías personalizadas a todos los funcionarios que lo requieran. La acción queda cumplida y con estado de avance completo.

- i. Otros – Modelo de gestión de lo humano:** El Modelo de Gestión de lo Humano, es un lineamiento interno para el desarrollo del talento humano, aprobado el 15/11/2013, se encuentra publicado en el sitio del MIG. La acción de mejora relacionada es la divulgación del modelo a todos los servidores del Ministerio de TIC.

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. Planes, Programas y Proyectos

- a. Misión, Visión y Objetivos Institucionales adoptados y divulgados:** En el sitio web del Ministerio de TIC se encuentran publicados los documentos de Misión, Visión y Objetivos institucionales. En la revisión efectuada el día 12 de febrero de 2014, por parte del grupo de transformación organizacional, se dice que El plan vive digital 2014 - 2018, por hacer parte del plan nacional de desarrollo, no requiere adopción mediante acto administrativo. Queda pendiente la actualización de estos documentos, una vez quede presentado

el plan vive digital 2014 – 2018 en el primer grupo itinerante del año 2015. Se cumple con los requisitos de la norma

- b. Documentos que soporten la revisión sobre necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto:** En la revisión enviada por parte del grupo de transformación organizacional, se informa que las mediciones de satisfacción a los grupos de interés recogen las necesidades de los usuarios. Existe soporte de las mediciones de satisfacción realizadas para los años 2011, 2012 y 2013, cargadas en el MIG y 2014, enviada a través de CD. Estos documentos fueron revisados por parte de la Oficina de Control Interno.

Además se incluye el soporte de necesidades de presupuesto (Formulación ASPA) y la Consolidación de necesidades de MGMP (formato de solicitud y necesidades de MGMP a las áreas). Estos documentos <http://aspa.mintic.gov.co>. Se cumple con la norma.

- c. Planes operativos con cronogramas y responsables:** Los planes operativos de las dependencias se encuentran documentados e implementados en el aplicativo ASPA, administrado por la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales. Se cumple con los requisitos del producto.
- d. Cronogramas de los diferentes comités de trabajo:** El documento de cronograma se encuentra en proceso de desarrollo. Sin embargo los comités se encuentran formalizados en resoluciones internas y, en particular, se cuenta con la resolución 1083 de 2013 en la cual se registran los comités que apoyan el desarrollo administrativo de la entidad. La acción presenta avance, pero permanece abierta hasta la creación del cronograma.
- e. Planes operativos con cronogramas y responsables (PAC):** Este documento se encuentra documentado y es custodiado por parte de la Subdirección Financiera (Grupo de presupuesto). Se cumple con los requisitos del producto
- f. Acuerdos de gestión:** Se cuenta con un instructivo para el diligenciamiento de los acuerdos de gestión. La acción de mejora formulada está encaminada a generar mayor compromiso en el cumplimiento de las fechas de seguimiento. El avance de los acuerdos de gestión es completo, se cumple con la norma

- g. Planeación (Planes de la entidad alineados con las políticas de desarrollo administrativo):** Las evidencias se encuentran registradas en el ASPA. En la revisión del 12 de febrero de 2015 se menciona que las políticas de desarrollo administrativo están en proceso de revisión con los líderes de iniciativa (plan de acción vigencia 2015). Se cumple con el producto requerido.
- h. Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación:** La evidencia existe en el ASPA. Cada indicador tiene su ficha técnica. Los indicadores de los procesos fueron revisados y validados por los líderes y en el subcomité de arquitectura institucional componente procesos. La Oficina de Control Interno considera que las fichas de indicadores existen y están debidamente documentadas.
- i. Procesos de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas:** En la revisión se menciona que los procesos, dentro de las carpetas de mejora, registran las acciones a que haya lugar por cuenta del seguimiento a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos. Esto ha sido verificado por parte de la Oficina de Control Interno en las múltiples revisiones de las carpetas de mejora, realizadas durante la vigencia 2014. Asimismo, las evaluaciones de satisfacción realizadas en los años 2011, 2012 y 2013, con Datexco y Brandstrat S.A, se encuentran publicadas en el MIG.

Por otra parte, anualmente el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realiza una encuesta de satisfacción del portafolio de servicios ofrecidos a los grupos de interés, así como la medición de los momentos de verdad mediante el Administrador de Turnos (DIGITURNO), que es dirigida por la Subdirección Administrativa.

En cuanto a los Estudios de Monitoreo de Empresas, Ciudadanos y Entidades y las Encuestas de Satisfacción a usuarios de los servicios GEL, la Dirección de Gobierno en Línea cuenta con un repositorio documental en el Share Point, en donde permanecen los resultados de las mediciones y los seguimientos a las políticas, así como la formulación de políticas TIC, entre otros temas.

Como se aprecia, existen varios mecanismos para medir la satisfacción del cliente y partes interesadas, de manera particular para cada proceso y de manera general para toda la entidad. La acción puede cerrarse y se cumple con los requisitos del Decreto 943 de 2014.

2. Modelo de Operación por procesos

- a. Caracterizaciones de proceso elaboradas y divulgadas a todos los funcionarios de la entidad:** Las cadenas de valor y cartas descriptivas de los procesos se encuentran publicadas en el sitio del MIG en la intranet del Ministerio. La caracterización es dinámica, así que ante cualquier ajuste de la normatividad o de la estructura organizacional, se llevan a cabo cambios y actualizaciones de las caracterizaciones, con el apoyo de los líderes y gestores de cada proceso. La acción se considera completa, por parte de la Oficina de Control Interno.
- b. Mapa de procesos:** En reunión del Subcomité de Arquitectura Institucional componente procesos, se explicó en varias ocasiones el mapa de macroprocesos, así como los cambios que se realizaron durante el año 2014, aprobados en comité MIG. El mapa de macroprocesos se actualizó en los documentos del MIG y en el sitio del MIG. En el mes de noviembre se realizó una actividad de apropiación en la que participó toda la entidad. También se elaboró en conjunto con la Universidad Corporativa un módulo del MIG.

La Oficina de Control Interno considera que el mapa de macroprocesos está debidamente documentado y divulgado.

- c. Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente:** Las carpetas de mejora por proceso contienen los indicadores de los mismos. El grupo de transformación organizacional, a través de comunicado enviado a los líderes de los procesos, recordó el envío oportuno la primera semana de cada mes, teniendo en cuenta la periodicidad de reporte de los indicadores.

La política de operación se incluirá dentro de la carta descriptiva del proceso de Mejoramiento Continuo, el cual está en proceso de aprobación por subcomité de Arquitectura Institucional componente procesos. La Oficina de Control Interno considera que existen indicadores para todos los procesos y está disponible para asesorar en la actualización de los mismos.

- d. Actas de reuniones u otro soporte para revisiones o ajustes a los procesos:** En el sitio del MIG, se encuentran publicadas las actas de comité, los listados de asistencia se encuentran en el archivo del Grupo de Transformación Organizacional.

De manera paralela, la Oficina de Control Interno ha llevado a cabo asesorías en materia de construcción de procesos y se generó un informe general para todas las dependencias. Todos los listados de asistencia a estas asesorías, reposan en los archivos de la Oficina de Control Interno. Este tema está cubierto.

- e. **Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos:** en el Sitio del Modelo Integrado de Gestión en la Intranet se encuentra la documentación por procesos, incluyendo los procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades desarrolladas. La oficina de control interno ha revisado la existencia de dichos procedimientos. Se aconseja que se mantenga la actualización permanente de los documentos, frente a los cambios normativos presentados. Este tema está llevado a cabo de manera correcta
- f. **Actas u otro documento que soporte la divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios:** En primera instancia, existen listados de asistencia para asesoría de los Líderes y Gestores de procesos que son administrados por el grupo de transformación organizacional. En segunda instancia, todos los procedimientos están cargados en el Sitio del Modelo Integrado de Gestión que es de acceso libre a todas las personas de la entidad. Este tema se está llevando a cabo. De acuerdo al Decreto 943 de 2014.
- g. **Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles:** Existen varios documentos que soportan el seguimiento a los controles al interior de la entidad. En el Sitio del Modelo Integrado de Gestión en la Intranet se encuentra la documentación por procesos (carpetas de mejora) en donde se detallan los controles y las frecuencias de seguimiento.

También existe una política de administración de riesgos que está publicada en el Modelo Integrado de Gestión y puede ser consultado por todos los interesados. Finalmente, la Oficina de Control Interno realizó, durante el 2014, una serie de reuniones de asesoría a todos los procesos de la entidad sobre todos los temas relacionados a la administración de riesgos y a la formulación y seguimiento a los controles. La trazabilidad de las reuniones de asesoría se encuentra documentada en carpeta física en la Oficina de Control Interno. Este tema se está llevando a cabo de manera correcta.

3. Estructura Organizacional

- a. **Evidencias que soporten la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad:** EL grupo de transformación organizacional aportó un Acta de subcomité de arquitectura institucional componente procesos en donde se presentó el análisis de la validación entre las funciones de la resolución 787 de 2014 frente a los procesos vigentes de la entidad. Los gestores de cada proceso quedaron con la labor de replicar la información recibida en este comité a

todos los integrantes de sus respectivas áreas. Este tema se está llevando de manera correcta y la acción puede cerrarse.

- b. Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos:** La reestructuración de la entidad se formalizó por medio del Decreto 2618 de 2012 y se está ejecutando con la formalización e implementación de la resolución 787 de 2014 mediante la cual se crean los grupos de trabajo de la entidad. La acción presenta un avance completo.

4. Indicadores de gestión

- a. Fichas de indicadores donde se registra y hace seguimiento a la gestión:** Las fichas de indicadores se encuentran disponibles en el aplicativo ASPA, que es administrado por la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales. A través del aspa se hace seguimiento a la gestión de todas las dependencias del Ministerio de TIC. La acción se ha desarrollado de manera completa.
- b. Seguimiento de los indicadores:** En la carpeta de mejora de los procesos se encuentra la hoja de vida de los indicadores de proceso. La acción de mejora formulada sobre este tema es la definición de una política de operación para el seguimiento de los indicadores.

El grupo de transformación organizacional, a través de comunicado enviado a los líderes de los procesos, recordó el envío oportuno la primera semana de cada mes, teniendo en cuenta la periodicidad de reporte del indicador. La política de operación se incluirá dentro de la carta descriptiva del proceso de Mejoramiento Continuo, el cual está en proceso de aprobación por subcomité de Arquitectura Institucional componente procesos. La acción permanece abierta con avance.

- c. Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores:** En el tercer comité del MIG, se presentó el avance a la medición de los indicadores, mostrando el avance realizado con los gestores y líderes de los procesos. Durante el ejercicio se validaron y formularon nuevos indicadores. Disminuyeron indicadores de eficacia y aumentaron indicadores de eficiencia y efectividad.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realizó un ciclo de asesorías a los procesos en donde se revisó la pertinencia de los indicadores formulados. Se generó un informe definitivo que fue socializado. La acción puede cerrarse.

5. Políticas de operación

- a. **Documento que contiene las políticas de operación:** Este documento se encuentra en proceso. La acción propuesta es la actualización del formato de carta descriptiva para que incluya las políticas de operación reportadas por los líderes de proceso. En seguimiento del 12 de febrero de 2015 se informó que se iniciará la inclusión de las políticas de operación en las cartas descriptivas a partir del primer trimestre del año. Ya se han empezado a trabajar con los procesos en la validación de las políticas de operación. La acción permanece abierta sin avances.
- b. **Actas u otro documento que soporte la adopción y divulgación de las políticas de operación a todos los funcionarios:** Una vez se tenga el documento con las políticas de operación, se iniciará la adopción y divulgación de las mismas. La acción permanece abierta sin avance.

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1. Administración de Riesgos

- a. **Definición desde la Alta Dirección de la política de Administración del Riesgo, donde se incluya la metodología a utilizar para su desarrollo:** De acuerdo al reporte enviado por el grupo de transformación organizacional, el manual de Política de Administración de Riesgos fue presentado en el Subcomité de Arquitectura Institucional componente procesos, se incluyen las observaciones presentadas. El documento se encuentra aprobado y publicado a partir del día 16 de octubre de 2014.

La oficina de control interno comprobó la publicación de la política de administración de riesgos en el sitio del Modelo Integrado de Gestión. La acción presenta un nivel de avance completo.

- b. **Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad:** En el segundo semestre de 2014. Se realizó jornadas de revisión y verificación de los riesgos de los procesos, junto con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno. Como resultado se identificaron nuevos riesgos y se ajustaron según el contexto actual del proceso. Lo anterior de acuerdo con la guía para la administración del Riesgo del DAFP. Los soportes del ejercicio se encuentran almacenados en carpeta física en la Oficina de Control Interno. La acción puede cerrarse.
- c. **Mapa Institucional de Riesgos:** El mapa de riesgos institucional se encuentra publicado en el sitio del MIG. Se realizó un proceso de validación entre los líderes de los procesos y el Subcomité de arquitectura institucional

– componente procesos, antes de cargar los riesgos en las carpetas de mejora de cada proceso. La acción queda cumplida.

- d. **Actas u otro documento que soporte la divulgación de los mapas de riesgos y la política de administración del riesgo a todos los funcionarios de la entidad:** El soporte de la divulgación es el conjunto de listados de asistencia de asesoría a los gestores y líderes de procesos y los listados de Asistencia al Subcomité de Arquitectura Componente Procesos. La acción queda cumplida.
- e. **Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos:** Los listados de asistencia se encuentran en el archivo documental del Grupo Transformación Organizacional. Los informes de auditoría se encuentran publicados en el sitio del MIG en la dimensión "Seguimiento y Control".

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno llevó a cabo un ciclo de asesorías en los que se revisó el tema de controles a los riesgos en cada uno de los procesos. La acción queda cumplida.

2. Identificación del Riesgo

- a. **Identificación de los factores internos y externos de riesgo:** En este sentido, el grupo de transformación organizacional informa sobre la existencia de una presentación con la identificación del contexto estratégico, que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://mintic.sharepoint.com/sites/piloto/SeguimientoControlYMejora/SitePages/Inicio.aspx>. La acción puede cerrarse.

3. Análisis y valoración del riesgo

- a. **Análisis del Riesgo:** La evidencia se puede encontrar en los mapas de riesgo por proceso incluidos en las carpetas de mejora por proceso. La oficina de control interno lleva a cabo seguimientos permanentes de las carpetas de mejora, en donde se evalúan los riesgos y los controles implementados para mitigarlos. La acción queda cumplida y cerrada
- b. **Evaluación de controles existentes:** La evidencia se puede encontrar en los mapas de riesgo por proceso incluidos en las carpetas de mejora por proceso. La oficina de control interno lleva a cabo seguimientos permanentes de las carpetas de mejora, en donde se evalúan los riesgos y los controles implementados para mitigarlos. La acción queda cumplida y cerrada

- c. **Valoración del Riesgo:** La evidencia se puede encontrar en los mapas de riesgo por proceso incluidos en las carpetas de mejora por proceso. La oficina de control interno lleva a cabo seguimientos permanentes de las carpetas de mejora, en donde se evalúan los riesgos y los controles implementados para mitigarlos. La acción queda cumplida y cerrada
- d. **Controles:** La evidencia se puede encontrar en los mapas de riesgo por proceso incluidos en las carpetas de mejora por proceso. La oficina de control interno lleva a cabo seguimientos permanentes de las carpetas de mejora, en donde se evalúan los riesgos y los controles implementados para mitigarlos. La acción queda cumplida y cerrada

COMPONENTE: AUTOEVALUACIÓN

1. Autoevaluación del Control y Gestión

- a. **Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación:** El grupo de transformación organizacional informó que “durante la vigencia 2014, se elaboró la herramienta de autogestión, que tiene el objetivo de realizar el seguimiento a la pertinencia y avances en la gestión de las acciones de mejora que se plantean en los procesos, para dicha herramienta se han realizado las respectivas pruebas al interior del Grupo de Desarrollo Organizacional para su posterior implementación y seguimiento”.

La evidencia de esta actividad se encuentra publicada en el sitio del Modelo Integrado de Gestión y fue revisada por parte de la Oficina de Control interno.

- b. **Herramientas de autoevaluación:** Existen tres herramientas diferentes para realizar la autoevaluación de los procesos. La primera es el conjunto de carpetas de mejora por proceso que actualizan los líderes de procesos y sus gestores presentan los datos en cuanto a la gestión de los mismos en términos de indicadores, análisis de riesgos, control de producto, gestión de las PQRSD y seguimiento a las acciones pendientes. La segunda herramienta es el ASPA que consolida los avances en el plan de acción de cada vigencia. Finalmente la tercera herramienta es el conjunto de informes de ejecución presupuestal que presentan los datos para el control de la gestión. Esta acción puede cerrarse.

2. Autoevaluación Institucional

- a. Documentos soporte sobre aplicación de encuestas de autoevaluación de los procesos:** Los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión de TI evalúan la gestión realizada por medio de una encuesta en línea. A su vez, la Oficina de Control Interno evalúa la gestión frente a los ejercicios de auditoría que lleva a cabo mediante encuestas de satisfacción.

Adicionalmente, se remitió el enlace de una Encuesta interna Proceso de Comunicación Estratégica, que se encuentra disponible en <http://www.vivedigital.gov.co/prensa/encuesta.php>. La acción se está llevando a cabo de acuerdo a la normatividad del MECI.

- b. Documentos soporte sobre realización de talleres de autoevaluación:** Dentro de la asesoría que brinda el Grupo de Transformación Organizacional se realiza la revisión tanto de la estructura como del reporte de información para las carpetas de mejora. Los soportes de este tema son las listas de asistencia a las asesorías brindadas por el grupo en mención. La acción queda cumplida.

- c. Informes u otros soportes de informes de autoevaluación realizados:** El grupo de transformación organizacional informa lo siguiente “Los líderes o gestores de procesos reportan los datos para la actualización constante de las carpetas de mejora en sus procesos, evidencia de la autoevaluación del proceso”.

Por medio de los Grupos Comité Primario el líder, con base en la información, realiza un análisis de la gestión de su proceso (Evidencia - Actas de comité primario). La acción queda cumplida

- d. Informes sobre análisis de los indicadores por proceso:** La evidencia se encuentra en las hojas de vida de los indicadores contenidas en las carpetas de mejora por proceso. Las carpetas son revisadas de manera constante por parte de la Oficina de Control Interno y los indicadores son actualizados de manera constante, por parte de las áreas responsables. La acción puede cerrarse.

- e. Informes de gestión por procesos:** El ministerio realiza ejercicios de auditoría interna de calidad, en donde se evalúan todos los procesos de la entidad. Adicionalmente se ha contratado a la firma SGS Colombia para llevar a cabo la certificación, en temas de calidad, de todos los procesos de la entidad. Este producto mínimo se está desarrollando de manera adecuada.

COMPONENTE: AUDITORÍA INTERNA

1. Auditoría Interna:

- a. **Informes pormenorizados de la vigencia:** Los informes pormenorizados de la vigencia sobre el estado del Sistema de Control Interno y de la Gestión de la Oficina de Control Interno se encuentran disponibles en la página web de la entidad. Acción cerrada.
- b. **Resultados Informe Ejecutivo Anual realizado ante el DAFP:** Estos resultados se encuentran disponibles en el enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6170.html>. La acción puede cerrarse.
- c. **Procedimiento para auditoría interna:** El procedimiento de auditorías internas se encuentra publicado en el sitio del Modelo Integrado de Gestión, en el proceso de Evaluación y apoyo al control de la gestión. Acción cumplida.
- d. **Programa Anual de Auditorías aprobado:** El programa anual de auditorías internas vigencia 2014 fue aprobado y socializado a través del Comité Directivo de la entidad. Acción cumplida.
- e. **Informes de auditorías realizadas:** Los informes de auditorías internas fueron socializados y remitidos a todas las áreas interesadas. Los informes se encuentran escaneados y en archivo físico en la Oficina de Control Interno. La acción puede cerrarse.
- f. **Informes de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento:** Los informes de seguimiento a los planes de mejoramiento son realizados por parte de la Oficina de Control Interno del Ministerio de TIC están cargados en la página web de la entidad. El seguimiento se realiza de forma trimestral y se reporta semestralmente. La acción está cumplida.
- g. **Evaluación Anual a la Gestión y Resultados de la Entidad:** El jefe de la Oficina de Control Interno presenta informes anuales de la vigencia, en los primeros tres meses del año. Los informes son enviados al Despacho del Ministro y son radicados y escaneados en el Sistema de Gestión Documental de la entidad.

COMPONENTE: PLAN DE MEJORAMIENTO

1. Plan de mejoramiento

- a. **Herramienta de evaluación definida para la elaboración del plan de mejoramiento:** Las carpetas de mejora contienen la metodología para la construcción de los planes de mejoramiento de acuerdo tanto a lineamientos del DAFP como de la Contraloría General de la República.

Existe un formato para la generación de acciones de mejora que está publicado en el sitio del Modelo Integrado de Gestión. Se planteó una acción de mejora para contar con una herramienta en línea para el seguimiento y cierre de las acciones de mejora. El producto se está manejando de acuerdo al Decreto 943 de 2014.

- b. **Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento:** En el caso del plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República, las áreas reportan de manera mensual los avances obtenidos en el plan de mejoramiento suscrito. La oficina de control interno administra los soportes enviados por las áreas en carpetas físicas y digitales.

Adicionalmente, en materia de planes de mejoramiento específicos de cada proceso, los gestores reportan los avances de seguimiento a los planes de mejoramiento en las carpetas de mejora de su proceso. El cierre de las acciones es realizado por parte de la Oficina de Control Interno, una vez se cuenta con el soporte de cumplimiento de la acción planteado. La acción se considera cerrada.

- c. **Plan de Mejoramiento Individual:** Se encuentra en proceso la construcción del plan de mejoramiento individual. Se está ejecutando un contrato para la evaluación de competencias por nivel de cargo y tipo de macroproceso.

Se tiene planeado desarrollar la Evaluación a través de la metodología 360° de competencias comportamentales en los servidores de carrera y libre nombramiento y remoción, teniendo en cuenta la evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión. Sin embargo, aún no se han reportado avances sobre el tema y por ende la acción queda abierta y sin avances reportados.

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Información y comunicación externa:

- a. Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía:** El Ministerio cuenta con diferentes mecanismos de recepción, registro y atención de PQRSD entre ellos redes sociales (twitter, facebook, pagina web, punto presencial, línea gratuita de cobertura nacional y fax)
- i. Twitter: https://twitter.com/MinTIC_responde
 - ii. Facebook: https://twitter.com/MinTIC_responde
 - iii. Página Web: www.mintic.gov.co
 - iv. Línea Gratuita: 018000914014
 - v. Punto presencial: Edificio Murillo Toro Cr 8 entre calles 12 y 13
 - vi. Conmutador: 3443460

La entidad cuenta con diversos canales de atención y se considera que el producto cumple con los requisitos establecidos.

- b. Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad:** La página web del Ministerio TIC tiene información sobre programas, proyectos, iniciativas, y otros temas; además por medio por gestión de los canales que tiene dispuestos para atención de sus grupos de interés se difunde la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de forma clara y completa a nuestros grupos de interés.
- i. Página Web: www.mintic.gov.co
 - ii. Micrositio Rendición de Cuentas:
http://www.vivedigital.gov.co/eventos/rendicion_2014/

La entidad informa acerca de su gestión y sus programas. El producto cumple con la norma establecida.

- c. Publicación en página web de la información relacionada con la planeación institucional:** En la página web de la entidad se encuentran cargados los siguientes documentos: Plan Acción institucional, Plan Estratégico, y Listado de Proyectos de Inversión. Se cumple con los requisitos del producto requerido.
- d. Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos:** En la página web del ministerio se tienen disponibles todos los formularios requeridos para los trámites de los ciudadanos. Con la implementación de la Ventanilla Única de Trámites – VUTIC se ha facilitado el acceso, por parte de la ciudadanía, a todo el

portafolio de servicios y trámites ofrecidos por el Ministerio de TIC. El producto cumple con los requerimientos de la norma.

- e. Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas:** La Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales realiza las reuniones del Grupo interno de Rendición de Cuentas y la presentación de los lineamientos del DAFP.

Como soportes adicionales se cuenta con Listas de asistencia al Grupo interno de Rendición de Cuentas y presentaciones. De la misma forma, con el aporte del grupo interno de rendición de cuentas, se definió la estrategia de rendición de cuentas a implementar por parte de la entidad. El producto cumple con las condiciones de la norma.

- f. Actas u otros documentos que soporten la realización de procesos de rendición de cuentas:** En la página web de la entidad se encuentra disponible toda la información sobre la rendición de cuentas del Ministerio de TIC, correspondiente al cuatrienio 2010 – 2014, en el enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-7410.html>. Se considera que esta actividad se está realizando de acuerdo a los requisitos de la norma.

- g. Publicación en página web de los resultados de la última rendición de cuentas realizada:** En la página web de la entidad se encuentran publicados videos y fotografías del evento realizado, que pueden visualizarse en el siguiente enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6540.html>.

- h. Actas u otros documentos que evidencien la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía (diferente a la rendición de cuentas):** De acuerdo con la información remitida por parte del grupo de transformación organizacional existen varios mecanismos de contacto con la ciudadanía, diferentes a la rendición de cuentas.

- i. Las mediciones de satisfacción a los grupos de interés requieren del contacto con ciudadanía en general para la valoración de los servicios prestados por las dependencias misionales teniendo en cuenta los proyectos dirigidos a la ciudadanía en general
- ii. En la página web de la entidad se publican los procesos de selección objetiva vigentes y se pone a consideración de la ciudadanía la participación en el proceso.
- iii. Se elaboró informe del cuatrienio acerca del avance del Modelo de Vigilancia y Control, así como un informe de la vigencia 2014.

- iv. Entregas de Kioskos y puntos Vive Digital. Se cuenta con videos, fotografías y notas de página web, publicadas en el siguiente enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6739.html>.
- v. La Dirección de Conectividad mantiene contacto con la comunidad, y en general con sus diferentes públicos a través de varios canales, dentro de los cuales se destaca la respuesta escrita a solicitudes de información allegadas a la Dirección.
A través de este contacto se atienden múltiples requerimientos relacionados con las iniciativas de telecomunicaciones sociales.
- vi. Alternativamente, en la página web de la entidad se tienen publicados el documento del Plan Vive Digita, el Manual de Calidad y el Plan de Acción de la entidad (contenido en el aplicativo ASPA).}
- vii. Se tienen Invitaciones a través de correos electrónicos, listas de asistencia y base de datos.
- viii. Plataforma tecnológica de participación y divulgación, a través de la cual miembros del sector público y privado, la academia, y la comunidad en general, pueden consultar y comentar la información de los proyectos de la Dirección de Estándares y Arquitectura de TI
- ix. tablero de control que permitirá medir y hacer seguimiento a la efectividad en la implementación de las políticas de TI y al avance de la gestión de TI en las entidades públicas en Colombia.
- x. Eventos de oferta regional (registro de asistencia)
- xi. Reuniones en región (actas de gestores)
- xii. Participación en eventos organizados en entes territoriales (informe de comisión)
- xiii. Eventos de instituciones del orden nacional (informes de comisión)
- xiv. Oficios (respuestas a solicitudes de ciudadanos, recibidas por PACO y/o canales virtuales).
- xv. Finalmente se encuentra en proceso, por parte de La Dirección de Políticas y Desarrollo de TI, la labor de documentar mediante una carpeta virtual y física las actas de asistencia y fotografías que evidencien el contacto con los diferentes grupos de interés en lo que va corrido del año.

La Oficina de Control Interno considera que existen múltiples canales de contacto con la ciudadanía, diferentes a la rendición de cuentas. El producto se realiza conforme al Decreto 943 de 2014.

- i. **Otros:** Cuando se van a presentar proyectos de norma generados por la direcciones, estos se exponen al sector para comentarios, a través de la página web de la entidad.

2. Información y Comunicación Interna:

- a. **Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios:** existen diferentes mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes por parte de los funcionarios. En el sitio del MIG existe una opción para que los funcionarios dejen sus comentarios y sugerencias para la mejora de la gestión institucional dentro del Ministerio "Buzón de ideas para la innovación". Como acción de mejora se plantea la divulgación del uso del buzón de ideas para la innovación.

A través del aplicativo AlfaNet se implementó un buzón de sugerencias al que se accede mediante el siguiente link:
<http://eucalipto/AlfaNetPrePro/AlfaNetInicio/InicioLogin/LoginIniciar.aspx>.

Finalmente, el proceso de Comunicación Estratégica se plantea una propuesta para implementar Buzón de sugerencias virtual de Comunicación Interna (este documento se encuentra en proceso de ser revisado por los líderes del proceso).

En general se considera que existen varios mecanismos para recibir sugerencias de los funcionarios, el tema es susceptible de mejorar, pero se están cumpliendo los requisitos mínimos del producto.

- b. **Tablas de Retención Documental:** Las Tablas de Retención Documental se publicaron en la página web el 5 de septiembre de 2014. Actualmente se están actualizando los grupos de trabajo internos. Se considera que el producto está desarrollado, pero aún deben realizarse algunas actualizaciones con el fin de adaptar las TRD a la nueva estructura del Ministerio de TIC. Acción abierta con avances.
- c. **Fuentes internas de información: Manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados:** El sitio del MIG en la intranet contiene la documentación aprobada de los procesos. Dentro de esta documentación se tiene cadenas de valor, cartas descriptivas, mapas relacionales, procedimientos, manuales, formatos y demás documentos propios de cada proceso. Se cumple con el requisito.
- d. **Política y Plan de Comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios:** la política y el plan de comunicaciones establecido se encuentra publicado en la intranet del ministerio de TIC y en el sitio en sharepoint del Modelo Integrado de Gestión

<https://mintic.sharepoint.com/sites/piloto/ArquitecturaInstitucional/Procesos%20Estratgicos/Estrategia%20de%20Comunicaciones%20MinTIC%202013.pdf>

- e. **Matriz de responsabilidades:** Dentro del documento Estrategia de Comunicaciones, que se encuentra publicado en la página web de la entidad, en el link:

<https://mintic.sharepoint.com/sites/piloto/ArquitecturaInstitucional/Procesos%20Estratgicos/Estrategia%20de%20Comunicaciones%20MinTIC%202014.pdf>

Se especifican las responsabilidades en la comunicación interna y externa. La matriz como tal no existe. Pero el documento publicado cumple la misma función. Sin embargo, con el objetivo de cumplir a cabalidad con la norma, se recomienda generar un documento específico de matriz de responsabilidades. La acción permanece abierta con avances.

3. Sistemas de Información y Comunicación

- a. **Sistema de información para el proceso documental institucional:** La gestión documental del Ministerio se encuentra soportada en ALFANET (registro y radicación) y en ZAFIRO, para consulta de información. El grupo de fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, de acuerdo con el cronograma, ha realizado capacitaciones acerca del Sistema de Gestión Documental a las áreas del Ministerio TIC. El producto cumple con lo establecido en la norma.
- b. **Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos:** La atención a las PQRSD se encuentra soportada en el ALFANET (registro). El producto cumple con lo establecido en la norma.
- c. **Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros:** El sistema SIIF Nación, es un sistema de Información del Estado administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El aplicativo local SEVEN, registra la información de recaudo. La alineación no es posible debido que el sistema oficial es el SIIF y solo hasta que se cree el módulo se continuará usando SEVEN. Se cumple con los requisitos de la norma.

- d. **Página web:** La página web de la entidad se encuentra disponible y es actualizada de manera permanente. Se accede a través de la dirección www.mintic.gov.co.
- e. **Punto de atención al usuario:** Se encuentra implementado y operando en el primer piso del edificio Murillo Toro. Se manejan atención a usuarios internos y externos.
- f. **Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales):** La entidad tiene presencia en distintas redes sociales como facebook, twitter y google+, adicionalmente se tiene la intranet como medio de comunicación externo.
 - i. **Intranet**
 - ii. <https://www.facebook.com/MinisterioTIC.Colombia>
 - iii. https://twitter.com/Ministerio_TIC
 - iv. <https://plus.google.com/102625634671367505250/>

CONCLUSIONES

De acuerdo al cronograma de implementación del MECI, el Ministerio de TIC debía tener implementado el nuevo modelo para el mes de diciembre de 2014. Sin embargo, debido a que no se cumplió con todo el listado los productos mínimos solicitados por la norma, no se pudo terminar el proceso de implementación de manera oportuna.

Cabe destacar que en materia de administración de riesgos, se ha dado un gran salto de calidad con respecto al manejo de la herramienta de la función pública, gracias a los esfuerzos conjuntos de la Oficina de Control Interno y del Grupo de Transformación Organizacional.

Es importante crear un documento de principios y valores de la entidad, que sea construido de manera participativa y que el mismo sea adoptado mediante un acto administrativo, para darle un carácter oficial al documento. Esta recomendación fue señalada por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En materia de Direccionamiento Estratégico, debe trabajarse en la implementación de las políticas de operación, que de acuerdo al cronograma del Grupo de Transformación Organizacional, se empezarán a trabajar en el primer trimestre del 2015.

En materia de plan de mejoramiento, es necesario implementar el plan de mejoramiento individual, que permita realizar una Evaluación a través de la metodología 360° y examinar las competencias comportamentales en los servidores de carrera y libre

nombramiento y remoción, teniendo en cuenta la evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión.

En suma, el Sistema de Control Interno de la entidad se ha fortalecido en la presente vigencia, se cuenta con los productos mínimos de la norma, pero son susceptibles de mejorar en el corto plazo. Las acciones de mejora establecidas por parte de las áreas, bajo la asesoría del grupo de transformación organizacional, permitirán completar los requisitos del Decreto 943 de 2014, siempre que se cumpla con los plazos establecidos

ORIGINAL FIRMADO
ELIZABETH BLANDÓN BERMÚDEZ
Jefe Oficina de Control Interno (E)