

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO/FONDO MARZO DE 2015 A JUNIO DE 2015 DECRETO 943 DE 2014

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).

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. 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 la revisión efectuada el día 11 de julio de 2015 se informa sobre el acuerdo con la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana, para unificar el comité de ética con el comité de convivencia, de manera que se actualice antes de agosto el documento con principios y valores de la entidad. Se espera que en ese mes se generen las votaciones de los servidores. La acción permanece abierta con avances, luego de verificar el acta de reunión del comité mig del mes de mayo de 2015.

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:** Reiterando la observación del informe previo, la Oficina de Control Interno recomienda que el documento con principios y valores de la entidad sea adoptado y aprobado mediante acto administrativo,

para darle validez y carácter oficial. La acción debe permanecer abierta y sin avance.

- c. **Socialización de los principios y valores de la organización a todos los servidores:** De manera analoga al reporte del mes de febrero, en el mes de junio, 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”. Ya se contaba con los listados de asistencia a las inducciones 2014 en CD que habían sido enviado a la Oficina de Control Interno.

Sin embargo la OCI recomienda una vez más, que cuando 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.

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.

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.
- 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 11 de julio 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. Se actualizó y está pendiente de formalización en el MIG, la política de operación del proceso,

incluyéndose en la carta descriptiva del proceso de Gestión de Talento Humano”.

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>

La política de operación ya fue incluida en la carta descriptiva del proceso de Gestión del Talento Humano, solo falta realizar su aprobación en el MIG. La acción queda pendiente con avances reportados.

- d. **Programa de re-inducción en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos:** El grupo de transformación organizacional tiene planteada la reinducción para ser realizada durante el transcurso del año 2015. La acción permanece abierta 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. Acción cumplida.
- f. **Plan de incentivos anual:** Bajo la Resolución 3174 del 10 de noviembre de 2014, se reglamentan y definen los incentivos para los mejores servidores. 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. Dentro de las acciones de mejora planteadas se encuentra el aseguramiento de la disponibilidad de evidencias. La acción queda cerrada y cumplida.

- h. Mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la entidad:** En el MIG existe el 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 durante la vigencia 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, se basó en una actividad interactiva por medio de un álbum virtual para que las personas conocieran los objetivos, las dimensiones del modelo y las iniciativas por medio de láminas virtuales.

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 11 de julio de 2015, se dice que El plan vive digital 2014 - 2018, por hacer parte del plan nacional de desarrollo, no requiere adopción mediante acto administrativo.
- 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. Se remitieron a la OCI las mediciones de satisfacción realizadas para los años 2011, 2012 y 2013, cargadas en el MIG y 2014, enviada a través de CD.

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 se encuentran disponibles en el link: <http://aspa.mintic.gov.co>.

- 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.

- d. **Cronogramas de los diferentes comités de trabajo:** El proyecto de resolución del MIG, el cual incluye los demás comités y da un mayor alcance a los comités operativos en cuanto las funciones, periodicidad e integrantes que participan, se encuentra en etapa de revisión por parte del Comité MIG, La acción presenta avance, pero permanece abierta.
- e. **Planes operativos con cronogramas y responsables (PAC):** Este documento se encuentra documentado y es administrado por parte de la Subdirección Financiera (Grupo de presupuesto).
- f. **Acuerdos de gestión:** Se cuenta con un instructivo para el diligenciamiento de los acuerdos de gestión. Se envía trimestralmente correo con informe de avance y fecha de entrega y se ha evidenciado mayor compromiso por parte de los gerentes públicos.
- g. **Planeación (Planes de la entidad alineados con las políticas de desarrollo administrativo):** En la revisión efectuada al 11 de julio de 2015, se menciona la realización de reuniones en el mes de febrero, con el propósito de validar los planes de la entidad y su alineación con las políticas de desarrollo administrativo.
- h. **Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación:** La Oficina de Control Interno evidencia la existencia de las fichas en el ASPA. Cada indicador tiene su ficha técnica y fue revisado y validado por los líderes en el subcomité de arquitectura institucional componente procesos.
- 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 2015. 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.

2. Modelo de Operación por procesos

a. Caracterizaciones de proceso elaboradas y divulgadas a todos los funcionarios de la entidad: La Oficina de Control Interno verificó que las cadenas de valor y cartas descriptivas de los procesos se encuentran publicadas en el sitio del MIG en la intranet del Ministerio. Además 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.

b. Mapa de procesos: En desarrollo 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.

Asimismo, en el mes de noviembre de 2014 se realizó una actividad de apropiación en la que participó toda la entidad..

En suma, 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 para llevar a cabo las mediciones de eficacia, eficiencia y efectividad.

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, como parte de su rol de asesoría y acompañamiento. Los listados de asistencia a estas asesorías reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno.

- e. **Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos:** en el Modelo Integrado de Gestión se encuentra la documentación por procesos, incluyendo los procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades desarrolladas. Se aconseja que se mantenga la actualización permanente de los documentos, frente a los cambios normativos presentados.
- f. **Actas u otro documento que soporte la divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios:** Existen listados de asistencia para asesoría de los Líderes y Gestores de procesos, que son administrados por el grupo de transformación organizacional, y además todos los procedimientos están cargados en el Modelo Integrado de Gestión, que es de acceso libre para funcionarios y contratistas de la entidad.
- 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 Modelo Integrado de Gestión 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 consultada por todos los interesados. Finalmente, la Oficina de Control Interno en el desarrollo de su programa anual de auditorías 2015 ha asesorado a los procesos de la entidad en administración de riesgos y formulación y seguimiento de controles.

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.

- 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 Oficina de Control Interno considera que tanto el Decreto como la Resolución, son documentos construidos bajo un enfoque de gestión por dependencias, en los que no es fácil identificar la existencia o la razón de ser de cada uno de los procesos de la entidad. Esto solo puede evidenciarse en el mapa de macroprocesos, pero no en la estructura organizacional de la entidad. Debe llevarse a cabo un proceso de alineación entre las funciones de las dependencias y su reflejo en el mapa de macroprocesos.

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 aplicativo se hace seguimiento a la gestión de todas las dependencias del Ministerio de TIC.
- b. Seguimiento de los indicadores:** En el subcomité de arquitectura Institucional componente procesos, se solicitó el cierre de las carpetas de mejora 2014 con el apoyo de la Oficina de Control Interno. De igual forma se encuentran creadas las carpetas de mejora 2015.

El reporte de indicadores, el seguimiento de acciones de mejora y demás fuentes de mejora, son insumos de seguimiento relacionados a los compromisos adquiridos por los gerentes públicos en los acuerdos de gestión, los cuales son revisados trimestralmente.

- c. Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores:** Se llevó a cabo una labor de formulación de indicadores, haciendo énfasis en la disminución de indicadores de eficacia y el aumento de indicadores de eficiencia y efectividad. Anteriormente se hacía mucho énfasis en la ejecución, pero no en la medición de los impactos respectivos.

5. Políticas de operación

- a. **Documento que contiene las políticas de operación:** Las políticas de operación han sido revisadas por los líderes de los procesos, que una vez aprobadas son incluidas en sus cartas descriptivas. Esta actividad está en proceso de desarrollo.
- 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:** El documento se encuentra aprobado y publicado a partir del día 16 de octubre de 2014, como pudo corroborar la Oficina de Control Interno
- b. **Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad:** Se ha llevado a cabo una labor dinámica de identificación de nuevos riesgos, a partir de la guía para la administración del Riesgo del DAFP. La Oficina de Control Interno y el Grupo de Transformación Organizacional han venido asesorando a los procesos sobre el tema.
- 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.
- 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.
- 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".

De igual forma, la Oficina de Control Interno lleva a cabo seguimientos a los controles, durante el desarrollo de las auditorías a cada uno de los procesos de la entidad.

2. Identificación del Riesgo

- a. **Identificación de los factores internos y externos de riesgo:** Existe una presentación con la identificación del contexto estratégico, que se encuentra disponible en el siguiente enlace del MIG:

<https://mintic.sharepoint.com/sites/piloto/SeguimientoControlYMejora/SitePages/Inicio.aspx>.

3. Análisis y valoración del riesgo

- a. **Análisis del Riesgo – Evaluación de controles existentes – Valoración del riesgo - 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.

Cada proceso es responsable de identificar sus riesgos y formular controles para mitigarlos, con el acompañamiento del Grupo de Transformación Organizacional y la asesoría de la Oficina de Control Interno.

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”.

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, administradas por los líderes de procesos y sus gestores, que presentan sobre la gestión 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.

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 existe la revisión de la estructura y el 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. El soporte fue evidenciado por parte de la Oficina de Control Interno.
- 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).

- 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.
- e. **Informes de gestión por procesos:** El ministerio realiza anualmente ejercicios de auditoria interna de calidad, en donde se evalúan todos los procesos de la entidad. De igual manera está programada la auditoría externa de recertificación del Sistema de Calidad de la entidad para el segundo semestre del 2015.

COMPONENTE: AUDITORÍA INTERNA

1. Auditoría Interna:

- a. **Informes pormenorizados de la vigencia:** Los informes pormenorizados cuatriestrales sobre el estado del Sistema de Control Interno se vienen cumpliendo de acuerdo a las fechas establecidas.
- 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>. En la evaluación más reciente se obtuvo una madurez del 87,8% en la implementación del MECI, correspondiente a un nivel satisfactorio.
- 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 2015 fue aprobado y socializado a través del Comité Directivo de la entidad y se encuentra disponible para consulta en el enlace <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6170.html>

- 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. Se viene dando cumplimiento al programa anual de auditorías vigencia 2015.
- f. **Informes de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento:** Los informes de seguimiento a los planes de mejoramiento, realizados por parte de la Oficina de Control Interno, están cargados en la página web de la entidad y son registrados a la Contraloría General de la República, a través de la plataforma SIRECI con una periodicidad semestral. El seguimiento a los planes de mejoramiento internos y externos se realiza mensualmente.
- 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.

- 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 internos por proceso, los gestores reportan los avances de seguimiento 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.

- c. **Plan de Mejoramiento Individual:** Se encuentra en proceso la construcción del plan de mejoramiento individual. 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, no se han reportado avances sobre el tema durante el año 2015 y por ende la acción queda abierta.

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 a través 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/
- 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.
- 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 y se definió la estrategia de rendición de cuentas a implementar por parte de la entidad.
- 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>. La rendición de cuentas de la vigencia 2015 se tiene programada para la segunda parte del año.
- 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 y se llevó a cabo la actualización del sitio web de la Dirección de Vigilancia y Control.
- 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 Digital, el Manual de Calidad y el Plan de Acción de la entidad (contenido en el aplicativo ASPA).}
- vii. 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
- viii. Eventos de oferta regional (registro de asistencia)
 - ix. Reuniones en región (actas de gestores)
 - x. Participación en eventos organizados en entes territoriales (informe de comisión)
 - xi. Eventos de instituciones del orden nacional (informes de comisión)
 - xii. Oficios (respuestas a solicitudes de ciudadanos, recibidas por PACO y/o canales virtuales).
- xiii. Finalmente la Dirección de Políticas y Desarrollo de TI documentó mediante una carpeta virtual y física las actas de asistencia y fotografías que evidencian el contacto con los diferentes grupos de interés.

La Oficina de Control Interno considera que existen múltiples canales de contacto con la ciudadanía, diferentes a la rendición de cuentas.

- 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".

A través del aplicativo Alfabet 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. Por lo pronto, el acuerdo de implementación del proceso de comunicación estratégica fue aprobado en el subcomité de arquitectura institucional componente procesos

En general se considera que existen varios mecanismos para recibir sugerencias de los funcionarios, dando cumplimiento a 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. La actualización de las tablas de retención documental es un ejercicio continuo en el Ministerio TIC, con el fin de ajustarlas siempre que sea necesario.
- 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.

- 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 TIC y en el Modelo Integrado de Gestión – MIG, en el siguiente enlace:

<https://mintic.sharepoint.com/sites/piloto/ArquitecturaInstitucional/Procesos%20Estrategicos/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, se especifican las responsabilidades en la comunicación interna y externa. La matriz como tal no existe, pero el documento publicado cumple la misma función.

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.
- 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).
- 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 maneja 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/MinisterioTIC>
 - iv. <https://plus.google.com/102625634671367505250/>

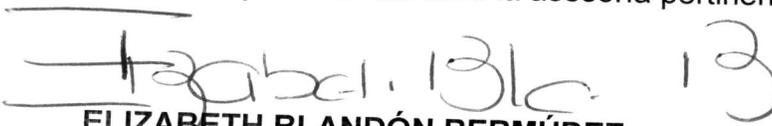
CONCLUSIONES

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, sin embargo se recomienda hacer revisiones periodicas a los controles establecidos.

Se reitera la importancia de crear un documento de principios y valores de la entidad, construido de manera participativa adoptarlo mediante un acto administrativo, para darle un carácter oficial. Esta recomendación fue señalada por el DAFP.

Se recomienda 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.

En resumen, el Sistema de Control Interno de la entidad presenta un importante grado de madurez, se ha realizado una labor conjunta en todas las dependencias de la entidad y se ha fortalecido el papel de la administración de riesgos al interior de la organización. Los productos mínimos se están cumpliendo en su gran mayoría, pero son susceptibles de mejorar en el corto plazo. La Oficina de Control Interno está disponible para brindar toda la asesoría pertinente.



ELIZABETH BLANDÓN BERMÚDEZ
Jefe Oficina de Control Interno (E)

