


CÓDIGO: CCE-SEM-FM-01 VERSIÓN: 01 Fecha: Desde 09 de julio de 2019		Anexo No 1. FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE - a junio de 2022			 Colombia Compra Efic
1. ESTABLECIMIENTO DE HALLAZGO, OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA.					
No	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN	
11	Secretaría General	Proceso de Gestión documental	Analizados los diferentes instrumentos, herramientas y demás documentos suministrados por el auditado, así como la información publicada en la página web de la Entidad, no se evidenció que en cumplimiento de la política de operación No. 4 "El secretario(a) General es quien define y vigila la aplicación de los lineamientos para la gestión documental en Colombia Compra Eficiente" de la caracterización del proceso en su versión No. 3, durante el periodo evaluado se llevaran a cabo seguimientos al Programa de Gestión Documental PGD, que permitan determinar si las actividades se ejecutaron en los tiempos establecidos, se presentaron dificultades para su realización, se requirió el cambio o la reformulación de lo allí proyectado, entre otras variables que den cuenta de que el proceso de Gestión Documental revisó el PGD y documentó la acción de monitoreo adelantada, con el fin de detectar desviaciones y oportunidades de mejora. Lo descrito se observó adicionalmente frente a la Política de Gestión Documental. La situación expuesta elude lo establecido en la dimensión No. 7 Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y podría generar la materialización de riesgos operativos.	31/07/2022	
12	Secretaría General	Proceso de Gestión documental	De acuerdo con el requerimiento efectuado por el equipo auditor, relacionado con suministrar evidencias que permitieran dar cuenta que la instancia pertinente en materia de archivo había tratado temas relevantes para la gestión Documental de la Entidad durante el periodo evaluado, el líder del proceso auditado suministró el Acta No. 01 del 29 de enero de 2020 del Comité de Gestión y Desempeño Institucional en el que se aprobó el Plan Institucional de Archivos PINAR 2020 y comentó en el marco de la respuesta al informe preliminar que en el Comité que se realizó el 26 de junio de 2020 se trataron temas asociados al PINAR, aspecto que se validó con la secretaria técnica de citado comité; no obstante, no se observó documentación adicional que evidencie que durante el periodo comprendido entre noviembre de 2019 a septiembre de 2020 mencionado Comité como institucionalidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cumpliera las funciones propias establecidas en la Resolución 164 de 2018 de la Entidad "Por la cual se actualiza el Comité Directivo, se conforma y estructura el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se derogan las resoluciones 215 de 2013 y 1017 de 2016 de Colombia Compra Eficiente" al tratar temas de Gestión Documental. Lo expuesto constituye la materialización de riesgo de operativo, al referenciado comité no adelantar de forma periódica las acciones bajo su responsabilidad, tendientes a fortalecer el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.	31/07/2022	
13	Secretaría General	Proceso de Gestión documental	Actualizar las diferentes herramientas, instrumentos, entre otros aplicables en la Gestión Documental, con el propósito de que estos se ajusten a la nueva estructura organizacional de la Entidad, verificar que dichos instrumentos cuenten con atributos de calidad que permitan su fácil monitoreo, ejecución y conservación. Evaluar la pertinencia de los indicadores existentes, así como estudiar la viabilidad de construir indicadores que generen información suficiente para la toma de decisiones y la generación de valor del proceso auditado. Determinar si los riesgos de cumplimiento que se evidenciaron como materializados en el marco de este trabajo de auditoría ya se habían identificado por parte del proceso, de lo contrario, incluirlos en la matriz de riesgos correspondiente, para su gestión. Establecer controles que permitan garantizar que la organización documental e intervención a los expedientes de la Entidad cumple con atributos de calidad y que n respalda, protege y conserva la memoria institucional de la ANCP-CCE. Con el propósito de seguir consolidando la Gestión Documental de la organización, se considera relevante que se estudie la posibilidad de fortalecer las capacidades técnicas y operativas del equipo de trabajo.	31/12/2021	

No	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
17	Subdirección de Negocios	Proceso de Gestión de Agregación de Demanda	<p>Revisado el proceso Gestión Agregación de Demanda y sus procedimientos, no se observó que este tenga formulado un procedimiento que permita establecer como se lleva a cabo el cálculo para determinar ahorros y optimización de recursos a la luz de los Acuerdos Marco de Precios AMP y demás Instrumentos de Agregación de Demanda IAD, a su vez, estos documentos no hacen referencia a actividades relacionadas con la manera en como se deben ejecutar dichos cálculos.</p> <p>Se identificó que en la página web de la Entidad se encuentra publicado y disponible para los usuarios, el Manual para el Cálculo de Ahorros de los Instrumentos de Agregación de Demanda suscritos por Colombia Compra Eficiente M-MCA-03 versión No. 3 del 9 de marzo de 2017, según lo manifestado por integrantes de la Subdirección de Negocios, este Manual no se aplicó durante el periodo auditado. Sumado a lo anterior, en el Plan de Acción 2020 de la Subdirección de Negocios no se identificaron actividades relacionadas con el tema auditado.</p> <p>De acuerdo con lo expuesto, no se evidenció que la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE durante el periodo comprendido entre noviembre de 2019 a septiembre de 2020 aplicara una metodología documentada y aprobada para efectuar el cálculo de los ahorros y la optimización de recursos que generan los Acuerdos Marco de Precios y demás Instrumentos de Agregación de Demanda, eludiendo de este modo lo instado en las dimensiones de Direccionamiento Estratégico, Gestión con Valores para resultados y Gestión del Conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p>	31/05/2022
21	Subdirección de IDT	Subproceso Infraestructura y Soporte	<p>Se observó que los procedimientos de Gestión de bases de datos y Soporte y Mesa de Ayuda, no han identificado riesgos de gestión que permitan tomar acciones para mitigar posibles escenarios de materialización riesgos; incumpliendo así lo instado en la Resolución 103 de 2013 de CCE "Por la cual adopta el Modelo para Gestión del Riesgo en los Procesos" y la Política del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE.</p> <p>De igual forma, se cotejó que en la información correspondiente al periodo evaluado y reportada en el RAE de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT, no ha identificado Indicadores que permitan medir la gestión del Procedimiento de Gestión de Bases de Datos, circunstancia que omite lo instado en la Política de Control Interno definida en la dimensión No. 7 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, generado la posible materialización de riesgos operativos.</p>	31/05/2022
42	Subdirección de Negocios	TVEC Administración de Acuerdos Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demanda	Se evidenció que el procedimiento Administración de Acuerdos Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demandase actualizó el 14de febrero de 2020, no obstante, se identificó que dicho documento no posee elementos esenciales para la correcta gestión por procesos tal como lo señala el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; como los puntos de control y la evidencia de la ejecución de estos, de igual forma la política de operación señala "4. Con el fin de reportar el avance de cumplimiento de los AM y IAD, el administrador y supervisor deberán proyectar el informe trimestral de supervisión, el cual será publicado en el SECOP." "(sic)", no establece el plazo para la publicación de los informes correspondientes	31/05/2022
43	Subdirección de Negocios	TVEC Administración de Acuerdos Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demanda	1.Información de AMP imprecisa, incompleta o inconsistente en los sitios de difusión y/o en los procesos de capacitación. Riesgos de imagen o Reputacional. Información publicada página web ANCP-CCE2.Inoportunidad en los reportes de seguimiento de los AMP a los entes de control. Riesgo legal. Reportado a la segunda línea de defensa en mayo de 2021. En la reunión de cierre se revisó el segundo (2) riesgo el cual se reportó como materializado, concluyendo que se requiere revisar si lo comunicado a la segunda línea, corresponde al comportamiento del evento. Consultado el RAE en los relacionado con el monitoreo de los riesgos, no se observó que el líder del proceso adelantara las acciones necesarias para evitar que la situación se repetida, incumpliendo los aspectos señalados para estas situaciones en la política de riesgos de la entidad y en la Guía para la Administración de Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas versión 5 de 2020, adoptada por la entidad a través de la Resolución 10 3de 2013 de la ANCP-CCE	31/05/2022

No	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
44	Subdirección de Negocios	TVEC Administración de Acuerdos Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demanda	Revisados los indicadores de la Subdirección de Negocios el denominado "Cobertura de Entidades en la TVEC" para el mes de marzo de 2021, no presenta la fecha de reporte y no cumplió la meta de 20% se obtuvo el 12%, si bien se realizó el análisis correspondiente no se evidenció que se hayan aplicado las acciones de mejora resultado de análisis de causas. El Indicador "Crecimiento de ventas en la TVEC", presenta la misma situación, no se señaló la fecha del reporte, y la meta de 20% fue del -18%.En la reunión de cierre se revisaron los indicadores citados, concluyendo que los resultados de estas mediciones no corresponden al comportamiento real de la TVEC sobre los aspectos reportados, tema por revisar. Al no documentar e implementar las acciones resultado del análisis de los indicadores, no se genera información suficiente para la toma de decisiones, así como la posible materialización de riesgos de	31/05/2022
45	Subdirección de Negocios	TVEC Administración de Acuerdos Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demanda	Con el objeto de revisar la ejecución de los Acuerdos Marco de Precios AMP e Instrumentos de Agregación de Demanda IAD, de acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Negocios a mayo de 2021, se cuenta con 54 de los cuales se tomó una muestra de 15 correspondiente al 28% de lo reportado. Para esta examen se realizaron 15 reuniones con los administradores y supervisores y se seleccionaron 37 informes de supervisión de la muestra definida publicados en el SECOPII, correspondiente a los meses de septiembre y diciembre de 2020 y marzo de 2021, cotejadas las cifras con la información que se descarga de la URL reportvecazure.colombiacompra.gov.co, resultado de esta actividad se encontró que el 78% de los informes revisados, presentan diferencias con relaciona las bases de datos utilizadas en los cortes de los informes, lo evidenciado se describe en el Anexo No1. Es importante señalar que la información que se genera por la dinámica y gestión diaria de las ordenes de compras de las entidades en la TVEC, en determinados aspectos no es definitiva, por lo que, al revisar el presente informe, haya claridad sobre las diferencias citadas. En términos generales se encontró: 1.Deferencias de las cifras sobre órdenes de compra y el valor, entidades obligadas y no obligadas. 2. Los periodos de los informes no corresponden al corte de este.3.No aplican los atributos de calidad definidos para la entidad.4.En los informes se citan aspectos que corresponden a otro AMP o IAD a otro periodo. 5. Las gráficas y tablas no cuentan con la información que cita en los títulos de estas. 6. No se realiza el seguimiento a los riesgos, de acuerdo con la periodicidad de los controles definidos en los estudios previos. se comenta que no se cuenta con información estructurada, almacenada y que se pueda recuperar fácilmente para soportar los informes que se generan sobre la TVEC, como lo señala el MIPG información confiable, integra y de calidad.	31/05/2022
46	Subdirección de Negocios	TVEC Administración de Acuerdos Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demanda	En la aplicación de las pruebas de auditoría, se identificaron aspectos que pueden incidir en la adecuada gestión de la TVEC, los cuales se citan a continuación: Las capacitaciones de acuerdo con lo señalado en el procedimiento Administración de Acuerdos Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demanda, se realizan al iniciar la ejecución del AMP o IAD, y de acuerdo con la solicitud de las entidades o proveedores, pero no cuenta con las evidencias y periodicidad que esta actividad señala. Si bien la política de operación No 4 del procedimiento citado, no establece la fecha para publicar los informes, se evidencian que se aplicaron los informes de marzo el 15 de junio de 2021, como Software por Catalogo y COVID 19 catálogo de Tecnología. Los informes publicados en la TVEC presentan diferentes formatos, Word, PDF, el de mayo al final señala como fecha XX/06/2021. Los nombres de los AMP e IAD presentan diferentes nombres, en el minisitio y en los informes, como es el caso de Combustible Nacional nombre minisitio "CCENEG-003-1-2018", los informes de supervisión se CCE-715-1-AMP-2018. En las reuniones realizadas se evidenció que en AMP de Aseo y Cafetería III se encuentran pendientes de atender 6 PQRSD desde el mes de diciembre de 2020, es decir fuera de términos, aspecto que será revisado en el mes de julio de 2021 en el informe de seguimiento a este tema que debe realizar Control Interno. Los minisitios guardan la estructura para la presentación de la información, pero sus contenidos son diversos, en unos casos en enlace de "Documentos del proceso" se encuentra en un el recuadro del objeto del acuerdo en otros afuera, unos presentan la minuta otros no tienen este documento. Lo anterior evidencia la materialización de riesgos operativos, ya que son reiterados y puede generar la materialización de riesgo de cumplimiento e imagen institucional, eludiendo lo instado en la Dimensión 7 Control Interno en las actividades control y monitoreo	31/05/2022
53	Secretaría General	NTC 6047	Se evidenció que, en el proceso de Gestión Atención y Servicio al Ciudadano, no se identifican actividades, controles y responsables de la aplicación, ni control y seguimiento a los aspectos de accesibilidad a las instalaciones de la Entidad.  Para el análisis en la aplicación del proceso Gestión Atención y Servicio al Ciudadano y los procedimientos asociados, se observó que no se cuenta con la identificación de riesgos, indicadores y planes, que permitan gestionar al interior de la Entidad los temas aplicables de la NTC 6047.	30/04/2022

No	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
54	Secretaría General	NTC 6047	Las instalaciones de la ANCP-CCE no cumple con los criterios de accesibilidad como lo establece la norma auditada.	30/04/2022
55	Secretaría General	NTC 6047	El oficio en comento no cumple con los atributos de calidad definido en la Entidad.	30/04/2022
56	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	01. El proceso y procedimiento se refiere a un solo momento en el que los usuarios interactúan con la entidad, es decir PQRS, no evidencias las actividades desarrolladas para que los ciudadanos realicen los trámites o acceda a servicios de la ANCP-CCE, así como cuando el ciudadano hace denuncias, interpone quejas, reclama o exige cuentas a la entidad, realiza propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderado. 02. En las políticas principales se define: 1. El proceso atiende a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y sus modificaciones." Norma relacionada con el derecho de petición, no incluyen otras normas sobre el Servicio al Ciudadano, sin embargo, se citan al final de la ficha de caracterización. Obser, 3,4,5,6,7	30/04/2022
57	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	01, El riesgo definido como "Manipular, adulterar, modificar, ocultar y/o divulgar información de las PQRS para beneficio propio o de terceros", se relacionó hasta el mes de noviembre de 2020, y a partir de diciembre de 2020 a octubre de 2021 no se encuentra en los RAE del periodo citado, cabe resaltar que este riesgo se incluyó en la matriz de riesgos de corrupción publicado en la página web de la ANCP-CCE.	28/02/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	02,Revisado el riesgo "Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS", se observó que se materializó en los meses de enero, marzo, abril, junio, julio, agosto septiembre y octubre de 2021, sin que se haya evidenciado la documentación y ejecución del tratamiento correspondiente a este evento, generando incumplimiento legal.	31/12/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	03,De igual forma, el riesgo "Documentos y registros asociados a las PQRS inexistentes, cruzados e incompletos que no permiten la trazabilidad del trámite tanto de petición como de respuesta.", se registró como materializado en el mes de enero de 2021, se justificó el evento, pero no se evidencio plan de tratamiento.	31/12/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	04,Se observó que no se presenta relación entre el reporte de la materialización de los riesgos frente al cumplimiento de los indicadores, como es el caso del mes de diciembre de 2020 en donde en la matriz de riesgos se cita no materializado el evento "Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS", en el indicador de ese mes se reportó: "Se observa que cuatro requerimientos se respondieron por fuera de los términos señalados en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020 de emergencia sanitaria por el COVID 19"; situación que se incluye en el informe "Reporte PQRS - Trimestral (octubre – noviembre – diciembre de 2020)" de fecha 08/01/2021 como no atendidos dentro de los términos, publicado en la página Web de Agencia.	31/12/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	01. Para el mes de diciembre de 2020, se reportó en el indicador "Índice de satisfacción grupos de valor ", que para el segundo semestre "se analizó el reporte remitido por la Subdirección de IDT de las encuestas relacionadas con la atención prestada en mesa de servicio, obteniendo un promedio general de 81% de satisfacción y se tomó la encuesta de cuantificación telefónica realizada por el Grupo de atención al Ciudadano, identificando que el 93% de los ciudadanos se encuentran satisfechos", revisados los soportes no se evidenció el informe de cuantificación telefónica ni el análisis citado al informe del Outsourcing de la mesa de servicio del mes de diciembre de 2020, diferente al presentado por el contratista.	31/12/2022

No	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
58	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>02.</b> En los RAE, se reporta el cumplimiento de las metas propuestas en el indicador " Oportunidad en el tiempo de respuesta de la PQRSD" en los meses de octubre y noviembre de 2020, en el análisis de causa se cita: "Se evidencia que todos los requerimientos fueron respondidos dentro de los términos señalados en la Ley 1755 de 2015 así como el Decreto 491 de 2020 de emergencia sanitaria por el COVID 19, observándose que en la mayoría de las PQRSD su trámite se dio días antes del vencimiento del término legal. El corte para evaluar el tiempo de respuesta fue desde el...", en el mes de diciembre no se cumplió el indicador y no evidencia la acción preventiva o correctiva para estas situaciones.  De acuerdo con la verificación de los indicadores, frente al informe "Reporte PQRSD - Trimestral (octubre – noviembre – diciembre de 2020)", no se logra verificar en qué fecha se vencieron los términos establecidos en la norma, esta situación no permita contar con información confiable sobre el comportamiento del indicador.	31/12/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>03.</b> Durante el mes de marzo de 2021 el indicador "Eficacia de atención de PQRSD", reporta cumplimiento de la meta, de igual forma se reporta como materializado el riesgo para el mismo mes, por consiguiente, no hay relación entre las mediciones y monitoreos realizados y reportados.	31/12/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>04.</b> Se observó que, en los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2021 el indicador "Eficacia de atención de PQRSD", no cumplió la meta, esta es de 95 y los resultados de los meses citas es 94, las acciones propuestas no evidencian su efectividad, así como cumplimiento.	30/06/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>05.</b> Con relación al indicador " Oportunidad en el tiempo de respuesta de la PQRSD " lo reportado evidencia que no se cumplió durante el periodo comprendido de enero a octubre de 2021, el auditado reportó acciones de mejora definidas por la Subdirección Negocios de fecha 2 de julio a través del correo electrónico, durante los meses de enero a abril no se programaron acciones preventivas y correctivas. Los planes de mejora no se encuentran debidamente documentados con el seguimiento oportuno.	30/06/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>06.</b> El reporte de los indicares en la ruta <a href="https://colombiacompra.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=4">https://colombiacompra.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=4</a> presenta rango de cumplimiento color azul, aunque se hayan quedado PQRDS sin atender o no cumplida la meta, los rangos no se ajustan a las evaluaciones.	31/12/2022
59	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>01.</b> En el Plan Estratégico de Atención y Servicio al Ciudadano, se evidenciaron normas derogadas como el Decreto 2482 de 2012: Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación. Derogado Decreto 1499 de 2017.	30/04/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>02.</b> El Manual de Atención y Servicio al Ciudadano de 2020 se aprueba el 14 de febrero de 2020 por la Secretaría General, y en el Comité Directivo, la V2 del documento a probada por La Asesor de Planeación Karina Blanco Asesora Planeación el 23 de septiembre de 2020; la versión 3 del manual es de fecha 19 de julio de 2021 y aprobado por la Secretaría General. Lo anterior, genera incertidumbre frente a los niveles de autoridad y responsabilidad de aprobación, la posible materialización se riesgos de operativos y cumplimiento.	30/04/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>03.</b> El Protocolo de Atención de PQRSD de fecha 23/09/2020, Presenta fecha de elaboración el 17/09/2020, Revisó el 19/09/2020 y de aprobación el 23/02/2020.	1/02/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>04.</b> La Carta de Trato Digno, no cuentan con las fechas de elaboración, revisión, aprobación y versión del documento.	3/02/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>05.</b> Los documentos revisados presentan diferencias frente a los canales de comunicación, por la carta de Trato Digno en el ítem Canal de Radicación cita solo el piso 17 no el 33 como ventanilla única, en YouTube presenta el correo <a href="mailto:atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co">atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co</a> el cual se no encuentra habilitado y el "Footer o pie de página no señala el piso 33 como ventanilla única, de igual forma los correos se encuentran desactualizados, generando desorientación al ciudadano.	30/06/2022

No	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>06.</b> El documento Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés de 2020 presenta la Fecha reportada: 01/06/2019 a 01/06/2020 y fue aprobado el 18/09/2020, la actualización del documento en el año 2021 contiene fecha de JULIO DE 2020 –ABRIL DE 2021 y se aprobó el 25 de mayo de 2021, lo anterior genera incertidumbre frente a la vigencia de los documentos.	30/04/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>01.</b> No se evidenció la documentación de los espacios de dialogo para una efectiva comunicación con los grupos de valor. Aspecto no cumplido en Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano programado así: "Definir y publicar espacios de diálogo virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio orientado a ciudadanos"	30/06/2022
60	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>02.</b> Las encuestas de satisfacción realizadas a los canales de atención, se identifican oportunidades de mejora para otras de pependencias, pero no se realiza el seguimiento correspondiente, como se presentó con el "Informe de percepción de los usuarios en canales de atención" de fecha 08/07/2021, con la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT.	30/06/2022
	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>03.</b> Los informes de las encuestas de satisfacción presentan resultados sobre datos pequeños que no se ajustan a cantidad de los requerimos recibidos por la entidad, en el informe de julio se analizó fue el 7%, y en octubre el 7,4%.	31/12/2022
61	Secretaría General	Proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<b>01.</b> Creación y conformación de expedientes. Los expedientes deben crearse a partir de los cuadros de clasificación documental adoptados por cada entidad y las tablas de retención documental, desde el primer momento en que se inicia un trámite, actuación o procedimiento hasta la finalización del mismo, abarcando los documentos que se generen durante la vigencia y prescripción de las acciones administrativas, fiscales y legales.	31/12/2022
62	Dirección General	Proceso de Direccionamiento Estratégico	Revisada la caracterización del Proceso "DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN CCE-DES-CP-01 Versión 6 del 25/10/2021" en cumplimiento de la auditoría del 2022 del proceso de evaluación independiente, se evidenció que el marco regulatorio citado no se ajusta a los lineamientos normativos que incluye el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG como son los artículos 26 y 29 de la Ley 152 de 1994, pero si se identificaron aspectos como "Código de Comercio, Código Penal" que no se relacionan con el objetivo del proceso.  De igual forma, no se observa la articulación entre el Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Anual, que permita una planeación integral que busca orientar las capacidades de las entidades hacia el logro de los resultados, simplificar y racionalizar la gestión de las entidades en lo referente a la generación y presentación de planes, reportes e informes, tal como lo define el MIPG.	30/09/2022
63	Dirección General	Proceso de Direccionamiento Estratégico	Revisado el procedimiento de "Elaboración y Actualización del Normograma CCE-DES-PR-05" en la auditoría 2022 por la asesora con funciones de control interno de la Dirección General, se señala en el ítem de riesgos asociados "Remitirse a la matriz de riesgos de la Agencia", al verificar este aspecto no se encontraron riesgos asociados al procedimiento.	31/10/2022
64	Dirección General	Proceso de Direccionamiento Estratégico	En la auditoría 2022 por la asesora con funciones de control interno de la Dirección General, se observó que en el Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación se identificaron el 4 de noviembre de 2021 ocho (8) riesgos, tres (3) Estratégicos, económico, uno (1) legal, tres (3) operativos y uno (1) de corrupción.  Revisadas la "Causa inmediata", se evidencia que se citan incumplimiento a normas como: • Incumplimiento al artículo 209 de la constitución política de Colombia. • Incumplimiento al artículo 13 del decreto 111 de 1996, norma que se refiere al Plan Nacional de Desarrollo. • Incumplimiento de los principios de la gestión administrativa de economía, eficacia y responsabilidad que desencadena en posibles observaciones de los entes de control.	31/10/2022

No	ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
65	Dirección General	Proceso de Direccionamiento Estratégico	En la auditoría 2022, realizada por el proceso de evaluación independiente se encontro que los indicadores del proceso de “Direccionamiento Estratégico y Planeación” les falta cohesión en la medición de los procesos.	31/05/2022
66	Dirección General	Proceso de Direccionamiento Estratégico	<p>La asesora con funciones de control interno de la Dirección General, presento el siguiente análisis del procedimiento de “Elaboración y actualización del normograma”, se procedió a tomar una muestra de cuarenta y seis (46) normas de las ciento cincuenta y cuatro (154) que se encuentran en la versión 15 de este archivo, las cuales corresponden a un 30% del universo, en esta revisión se observó lo siguiente:</p> <p>Los enlaces de: cuatro (4) normas no remiten a la norma si no a la página web de la Secretaría General del, Senado, de dos (2) normas direccionan a una norma diferente de la señalada en el normograma, catorce (14) enlaces no remiten a la página de SUIN aun así cuando estas si se encuentran en el Sistema Único de Información Normativa del Estado colombiano y en el enlace de la directiva presidencial No. 1 de 1997 aparece “página no encontrada”.</p> <p>Se encontro duplicidad de normogramas en la página web</p>	30/06/2022
67	Dirección General	Proceso de Direccionamiento Estratégico	Los planes de acción 2021 y 2022 publicados en la página Web de la ANCP-CCE, se evidencia que no están integrados los planes del debrero 612 del 2018, lo que puede generar la materialización de riesgos legales y de cumplimiento de las políticas de MIPG de :Direccionamiento Estratégico y Planeación. Gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	31/05/2022
68	Dirección General	Proceso de Direccionamiento Estratégico	<p>En la auditoría 2022 por la asesora con funciones de control interno de la Dirección General, no se observó que se realice una evaluación integral de aspectos tales como: riesgos, ejecución presupuestal, indicadores, metas de gobierno, los planes citados en el Decreto 612 de 2018, la percepción de los grupos de valor entre otros aspectos citados en el MIPG.</p> <p>Teniendo en cuenta que, no se articula la planeación y la evaluación de la gestión institucional.</p> <p>Lo anterior genera incertidumbre sobre los resultados obtenidos por la entidad, toda vez que no se cuenta</p>	30/11/2022

CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATO					
VERSION	CODIGO	FECHA	ELABORO	REVISO	AIUSTES
01	CCE-SEM-FM-01	09/Jul/2019	Luis Alejandro Ruiz Contratista Subdirección IDT	Judith Gómez Asesor Ex. Control Interno Karina Blanco Asesor Ex. Planeación	Se estandariza formato Plan de mejoramiento



El futuro es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Colombia Compra Eficiente