

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, SUSCRITO CON CONTROL INTERNO

Abril – julio de 2024

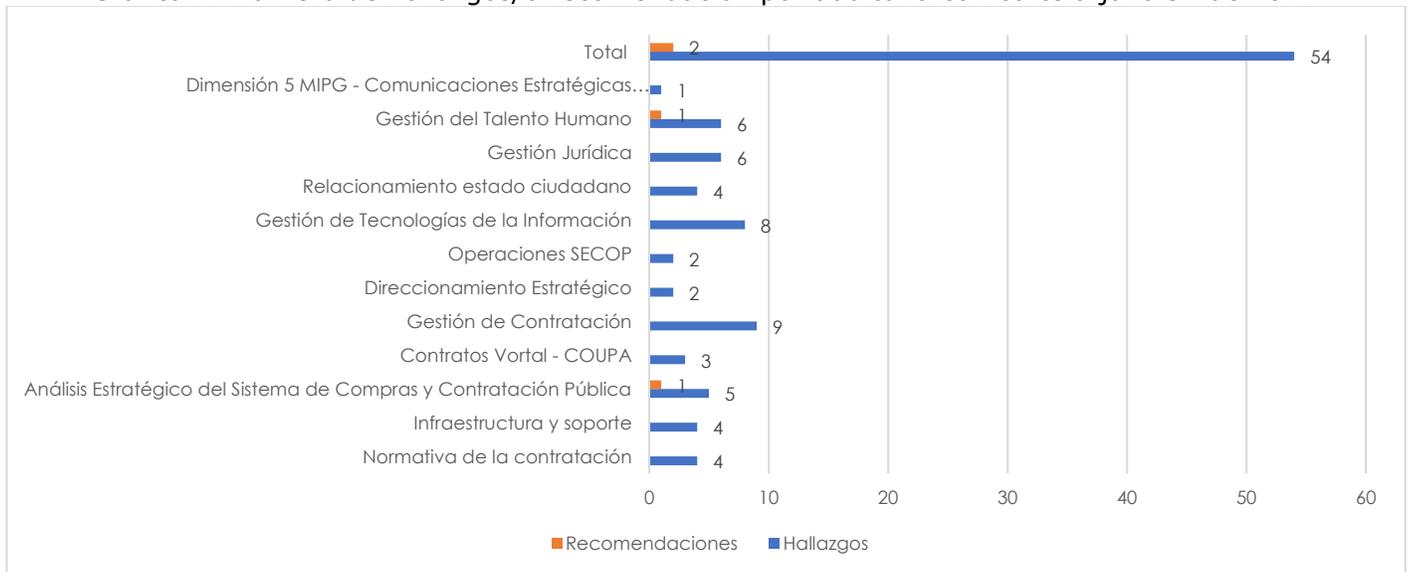
El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno, juntamente con equipo de trabajo en concordancia con lo regulado por la Ley 87 de 1993, efectuó seguimiento al avance de ejecución y cumplimiento de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento suscritos por los líderes de procesos como resultado de los trabajos de auditoría realizados por el equipo de Control Interno durante, 2022 y 2023.

A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y el Anexo No. 1

a) Contextualización composición Plan de Mejoramiento Control Interno, consolidado:

De conformidad con los trabajos de auditoría ejecutados por el equipo de Control Interno durante las vigencias 2022 y 2023, los diferentes líderes de procesos de la Entidad que han sido objeto de evaluación suscribieron acciones con el fin de mitigar lo allí identificado. Con corte a julio de la vigencia 2024, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE tenía acciones asociadas a cincuenta y cuatro (54) observaciones o hallazgos y dos (2) recomendación. La gráfica No. 1 presenta la relación de hallazgos a julio 31 de 2024, por proceso:

Gráfica 1. Número de hallazgos/o recomendación por auditoría con corte a julio 31 de 2024



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno, con base en el Plan de Mejoramiento - Control Interno de la Entidad

Tal como se observa en la gráfica presentada, el proceso que tiene una mayor cantidad de acciones asociadas a hallazgos y/o recomendaciones es Gestión de la Contratación con un 16%, en contraste con la dimensión 5 con un 2% del total de hallazgos presentados en el plan de mejoramiento.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

b) Resultados del seguimiento Plan de Mejoramiento con Control Interno

Con corte a 31 de julio de la vigencia 2024 el Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con su equipo de trabajo, evaluó la ejecución y cumplimiento en términos las diecisiete (17) acciones que estaban programadas a realizarse en el periodo comprendido de abril a julio de 2024. Conforme lo expuesto, se revisaron diecisiete (17) acciones las cuales cuentan con veintidós (22) entregables.

Como resultado de efectuar dicha verificación, es importante precisar que:

De conformidad con las evidencias y demás soportes suministrados, el Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno, cerró quince (15) acciones efectivas, y no se cumplieron dos (2) las cuales quedaron en estado vencidas. El seguimiento efectuado a cada una de las acciones suscritas se muestra en el Anexo No. 1 del presente documento. La gráfica No. 2 demuestra lo descrito previamente:

Gráfica 2. Relación estado actividades evaluadas con corte a 31 de julio de 2024



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno, con base en el Plan de Mejoramiento - Control Interno de la Entidad

Por lo anterior, como resultado del seguimiento al avance de ejecución de las actividades suscritas por los líderes de procesos en los planes de mejoramiento resultado del ejercicio de aseguramiento realizado por el asesor de Control Interno; con corte a 31 de julio del año en curso, cumplió con quince (15) acciones cumplidas efectivas y no se cumplieron dos (2) acciones, presentando un cumplimiento en el periodo evaluado del 88% y un avance del total del plan de mejoramiento a julio de 2024 del 27% del total de las acciones que lo conforman. Quedan en ejecución cuarenta y un (41) acciones correspondientes a treinta y nueve (39) observaciones y dos (2) recomendaciones.

Con corte a julio 31 de 2024, se presentó al Comité Directivo la relación de las retiradas reprogramaciones para el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, es importante señalar que en que los líderes de procesos habían enviado a esta fecha, soportes sobre el cumplimiento de acciones que se reflejan en la siguiente tabla, lo que lo que se pretende es evidenciar el número de solicitudes de ajuste en la fechas programadas inicialmente.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Tabla 1. Reprogramaciones de fechas

Proceso/Tema	Hallazgos	Reprogramaciones
Contratos Vortal - COUPA	3	3 reprogramaciones cada una
Gestión de Contratación	9	Sin novedad
Comunicación Estratégica	1	1 reprogramada 3 veces
Direccionamiento Estratégico	2	2 reprogramadas 3 veces cada una
Operaciones SECOP	2	1 reprogramada 2 veces 1 reprogramada una vez
Gestión de Tecnologías de la Información	8	2 reprogramadas una vez
Relacionamiento Estado Ciudadano	4	Una actividad reprogramada
Gestión Jurídica	6	3 reprogramadas cada una
Gestión del Talento Humano	7	3 reprogramas una vez 4 reprogramas 2 veces
Normativa de la Contratación	4	1 actividad reprogramada
Subprocesos de Infraestructura y Soporte	4	Sin novedad
Proceso Análisis Estratégico del Sistema de Compras y Contratación Pública.	6	Sin novedad
Total	56	

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno, con base en el Plan de Mejoramiento - Control Interno de la Entidad

La talan anterior, evidencia que el que el mayor número de reprogramaciones lo presenta el procesos de Talento Humano.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

Conforme el seguimiento efectuado al avance de ejecución y cumplimiento de las acciones formuladas por los procesos en el plan de mejoramiento suscrito con Control Interno, correspondiente al periodo comprendido entre abril y julio de la vigencia 2024, como se ha señalado en el marco de seguimientos previos, el Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno recomienda:

1. En la programación inicial de las acciones de mejora, establecer los tiempos necesarios para ejecutar el plan de mejoramiento y evitar reprogramaciones reiterativas, con el fin de ejecutar el control propuesto y documentar la efectividad de la mejora.
2. A los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, hacer monitoreo a través de los Subcomités Institucionales de Coordinación de Control Interno a las acciones programadas, para establecer aspectos susceptibles a cambiar, con el fin de dar cumplimiento efectivo de los planes de

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

mejoramiento. Así como generar registros que soporten la ejecución de las acciones propuestas y permitan evaluar la efectividad de estas.

3. Las justificaciones de reprogramaciones deben ser soportadas por aspectos técnicos, recursos que pueden afectar el desarrollo normal de las actividades.
4. Reprogramar las actividades que se calificaron como "Vencidas".

Aprobó	Judith Esperanza Gómez Zambrano
Revisó	Judith Esperanza Gómez Zambrano
Elaboró	Jesús Gabriel Montoya Ramos
Fecha:	Agosto 2024
Código de informe:	18-2

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSION	AJUSTES	FECHA	VERSIÓN ACTUAL		01
01	Creación y estandarización de formato	01/07/2021	Elaboró	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Revisó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Aprobó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno

CÓDIGO: CCE-SEM-FM-01
 VERSIÓN: 01 del 09 de julio de 2019

ANEXO No. 1 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE - CONTROL
Seguimiento 31/07/2024



				2. ANÁLISIS DE CAUSA	3. PLAN DE ACCIÓN				5. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA		
ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	CONSECUTIVO CI	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	CAUSA QUE GENERO LA SITUACIÓN IDENTIFICADA.	ACCIÓN A DESARROLLAR	ENTREGABLE/ PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE CIERRE	
1	Dirección general	Proceso de Direccionamiento Estratégico	167	Revisada la caracterización del Proceso "DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN CCE-DES-CP-01 Versión 4 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.	La caracterización del proceso analizada se encontraba en una versión anterior. No se había tenido en cuenta la revisión de este documento en la página web. Así mismo, no se había considerado incluir esta actualización normativa.	1. Proceder a actualizar la caracterización del proceso "DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN CCE-DES-CP01" con la aplicación y desarrollo de las políticas señaladas, a partir del Direccionamiento Estratégico y la planeación institucional • Planeación institucional • Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público • Compras y Contratación Pública • Integridad • Participación ciudadana en la gestión pública 2. Incluir en actualización el procedimiento de planeación institucional, el deber de análisis integral entre las acciones y los objetivos de los planes relacionados a fin de que entregue un análisis tendiente a orientar las capacidades para el logro de los objetivos.	1. Caracterización del proceso "DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN CCE-DES-CP01" actualizado 2. Procedimiento de Planeación Estratégico actualizado con la inclusión del deber de análisis integral. (Se reprogramó el 13/12/2023 para el 30/04/2024) (Se reprogramó el 30/04/2024 para el 30/05/2024) (Se reprogramó el 29/05/2024 para el 30/06/2024)	18/04/2022	30/06/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
2	Dirección general	Proceso de Direccionamiento Estratégico	173	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. Teniendo en cuenta que, no se articula la planeación y la evaluación de la gestión institucional. Lo anterior genera incertidumbre sobre los resultados obtenidos por la entidad, toda vez que no se cuenta	El análisis integral se realiza de manera informal con los miembros del comité directivo, sin embargo, no se había considerado su documentación	1. Incluir en actualización el procedimiento de planeación institucional, el deber de análisis integral entre las acciones y los objetivos de los planes relacionados a fin de que entregue un análisis tendiente a orientar las capacidades para el logro de los objetivos la inclusión del análisis de riesgo y el análisis presupuestal. 2. Desarrollar un informe que compile los riesgos, la ejecución presupuestal, los 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.	1. Caracterización del proceso "DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN CCE-DES-CP01" actualizado 2. Procedimiento de Planeación Estratégico actualizado con la inclusión del deber de análisis integral. 3. Informe de gestión 2023, que dé cuenta de toda la evaluación integral de la gestión (riesgos, Planes, Decreto 612, indicadores, entre otros) (Se reprogramó el 13/12/2023 para el 30/04/2024) (Se reprogramó el 30/04/2024 para el 30/05/2024) (Se reprogramó el 29/05/2024 para el 30/06/2024)	18/04/2022	30/06/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
3	Dirección General Secretaría General Subdirección de Emae	Comunicaciones Estratégicas Gestión Documental Planeación Abastecimiento Estratégico	192	Dentro de los aspectos auditados, se revisaron los sistemas de información que permiten gestionar la información interna de la ANCP-CCE y de cara al ciudadano. Lo anterior, permite concluir que la ANCP-CCE no cuenta con un sistema de información, en desarrollo ORFEO, que permita gestionar la información interna y externa e identificar la trazabilidad de la misma, generando la posible materialización de riesgos de cumplimiento y operativos, eludiendo así lo establecido en la Dimensión 5 Información y Comunicación del MIPG.	Debilidades en la gestión de la información interna y externa, debido a los controles manuales aplicados actualmente. Debilidades en los sistemas tecnológicos para su operación.	Actualización del procedimiento de Comunicación interna de Comunicaciones Estratégicas. Actualización del procedimiento de Comunicaciones Oficiales Internas de Gestión Documental. Lanzamiento, puesta en marcha, implementación de la intranet que permita una mejor gestión de la información interna.	1 Documento actualizado del procedimiento de Comunicación interna. 1 Documento actualizado del procedimiento de Comunicaciones Oficiales Internas de Gestión Documental. 1 Intranet en funcionamiento. (Se reformularon las fecha el 14 de julio de 2023 Se reprogramó el 15/12/2013 para el 29/12/2023.) Reprogramada correo del 15/03/2024 para el 28/06/2024	16/08/2022	28/06/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
4	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Contratos Vortal - Coupa	197	Riesgo: Debilidades en la documentación de la planeación de los contratos auditados, debido a que los documentos soporte, no evidencian las necesidades claras de la ANCP-CCE, generando posibles pérdidas de recursos. Revisados los documentos que soportan la etapa precontractual, "Negociación con el Proveedor VORTAL - COMERCIO ELECTRONICO, CONSULTORIA E MULTIMEDIA S.A." quien tiene la titularidad de los derechos de propiedad intelectual de la plataforma Vortal Next, utilizada por el SECOP II, se celebró el contrato CCE-178-4H-2022, se observó lo siguiente: 1. No se evidenciaron documentos finales que permitan establecer los puntos definidos a contratar con proveedor Vortal - 2022. 2. Se observaron documentos en Excel, correos electrónicos, PDF sobre aspectos que inicialmente el proveedor "VORTAL" comenta no aceptar, pero no se identifica en los documentos cual fue el resultado final de esa negociación, o como afecta la operación del SECOP II, sin estos temas. 3. Se observó en el contrato de COUPA de 2023 que se pactó un único pago por valor de "UN MILLÓN NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS DÓLARES CON UN CENTAVO (US\$1.096.596.01)" a la fecha del presente informe 27 de marzo de 2023 no se ha cancelado lo correspondiente. 4. No se evidenció el estudio técnico o los análisis o proyecciones realizados para establecer que se requerían para el año 2023 10.000 licencias.	* Falta de organización y claridad en la documentación precontractual de los procesos de contratación auditados. *No se realizó adecuadamente un estudio técnico de las proyecciones para establecer el número de licencias requeridas para el contrato asociado a la TVEC.	Documentar a través de actas y/o requerimientos el proceso de negociación con los proveedores de Vortal y Coupa *Documentar a través de actas el proceso de negociación con los proveedores de Vortal y Coupa. Se reformuló la acción	Actas y/o requerimientos de las reuniones, donde se evidencien los acuerdos de negociación con los proveedores Vortal y Coupa Se reformuló el entregable y la fecha para el 31/05/2024	1/05/2023	31/05/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva

ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	CONSECUTIVO CI	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	CAUSA QUE GENERO LA SITUACIÓN IDENTIFICADA.	ACCIÓN A DESARROLLAR	ENTREGABLE/ PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE CIERRE
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Contratos Vortal - Coupa	199	Riesgo: La metodología de medición, no se ajusta a los aspectos que la entidad no puede controlar estrictamente, generando incumplimiento en la evaluación de gestión de la entidad. Se concluye en la justificación de la necesidad de la entidad, entre otro aspecto, para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con la evaluación de la gestión Institucional se presentó el siguiente indicador: "Porcentaje de las compras públicas a través de la TVEC y SECOP II", entre 2018 y 2022". Revisados los resultados, este indicador no se cumplió para el cuatrenio establecido.	*En la justificación para la contratación con Vortal y Coupa se mencionan e incluyen indicadores y metas asociadas las cuales no dependen únicamente de la contratación de estos servicios, estos son uno de los medios para el cumplimiento de las metas. Por lo anterior, la sola contratación de estos servicios no asegura el cumplimiento de la meta.	Incluir dentro de la justificación de los estudios previos para la contratación de Vortal y Coupa, la relación con el Plan Estratégico Institucional, los procesos y procedimientos de la SIDI y el proyecto de inversión del cual se financian los recursos para estas contrataciones Se reformuló la acción	Estudios previos que tengan en su justificación la relación del Plan Estratégico Institucional, procesos procedimientos de la SIDI y proyecto inversión asociadas al objeto de las contrataciones con Vortal y Coupa Se reformuló el entregable y la fecha para el 31/05/2024	1/05/2023	31/05/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Contratos Vortal - Coupa	200	Riesgo: Conformación de expedientes contractuales incompletos, por debilidades en los controles operativos de los documentos contractuales. Revisados los expedientes documentales en el SharePoint, no se observó que se aplicaran, adecuadamente las Tablas de Retención Documental TRD, debido a que no se cuenta con la información de los pagos realizados a la contratista Vortal y COUPA frente a los informes de seguimiento y ejecución de los contratos. La situación presentada, omite lo instado en la Política de Gestión Documental, definida en la dimensión No. 5 Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, generado riesgos de cumplimiento y operativos. RIESGO: Conformación	*No se incluyeron dentro de las TRD del grupo de Contratos de la Secretaría General toda la información relacionada a los pagos de los contratos con Vortal y Coupa.	Cargar factura e informe de supervisión de los pagos asociados a los contratos con vortal y coupa. El contrato con Coupa prevé un único pago y el contrato con Vortal tiene pagos mensuales. Se reformuló la acción.	Repositorio establecido por Secretaría general en el cual se evidencia factura e informe de supervisión Se reformuló el entregable y la fecha para el 31/05/2024	1/05/2023	31/05/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Operaciones SECOP	216	Revisadas el cumplimiento de las actividades del Procedimiento de implementación de los servicios/instrumentos de formación CCE-SEC-PR-03, en las siete (7) fichas metodológicas e instrumentos de formación, así como el cronograma de asignaciones del equipo de formación de los períodos de julio a diciembre de 2022 y lo corrido entre enero y mayo de 2023, se observó: En la ficha metodológica el servicio de formación elaborada por Gabriela Vanezas, 25-10-2022. Desarrollo de formación impartidas de forma magistral (virtual y presencial excepcional), se evidenció que la justificación, señala que de acuerdo con el Numeral 13 del artículo 9 del Decreto Ley 4170 de 2011 que la ANCP-CCE tiene competencia para impartir capacitaciones en materia de contratación pública electrónica a los distintos actores que conforman el sistema de compra pública, revisada la norma no corresponde ya que no existe ese numeral en ese artículo. No se evidencian las fichas metodológicas del 2023. No se evidencian las guías y el material de formación para el año 2023. Con relación al Acta de reunión donde se socializa el material de formación elaborado y/o actualizado y aprobado, 2022 – 2023, se evidenció que se relacionan planillas de asistencia interna para la reunión del 10 de mayo de 2023, pero no un acta como se cita en el procedimiento auditado. Durante el periodo evaluado, no se observó el plan de mejora, resultado de las autoevaluaciones. Lo anterior, no cumple estrictamente lo estipulado por la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos que regula la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, lo que generó la materialización de riesgos operativos y de cumplimiento.	Porque las fichas metodológicas no ha sido actualizadas en el 2023 y actualmente se encuentran vigentes las del 2022.	Actualizar fichas metodológicas	Fichas metodológicas actualizadas (5). Se reprogramó con el correo del 20/03/2024 para el 31/07/2024	7/01/2023	31/07/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva
						Porque a la fecha de la auditoria los materiales de formación no se encontraban actualizados; pero en mayo de 2023 se iniciaron las actualizaciones de acuerdo con los cambios establecidos.				
Secretaría General	Proceso de Gestión del Talento Humano	219	El procedimiento de reclutamiento y selección CCE-GTH-PR-0, en la actividad 17 que establece "Esta actividad no aplica para cargos de Libre nombramiento y Remoción". El profesional de la ANCP-CCE realizará la evaluación de competencias del candidato ya sea de forma virtual o presencial con el objetivo de utilizar los resultados como insumos para los planes de capacitación", no define el tiempo requerido para realizar la actividad, de acuerdo con la información suministrada por el auditado, se realiza una vez el servidor público hayo cumplido dos (2) meses en la entidad.	Desactualización del proceso de gestión de talento humano y sus procedimientos, teniendo en cuenta que la última modificación fue en la vigencia 2021	* Actualizar el proceso de gestión de talento humano y sus procedimientos	* propuestas de actualización a la caracterización del proceso y del procedimientos. Reprogramado el 15 de marzo 2024 para el 15 de junio de 2024	15/09/2023	15/06/2024	No se relacionó evidencia	Vencida
			En el Procedimiento retiro del servidor público CCE-GTH-PR-12, no se relaciona una actividad que establezca en qué momento, si antes o después del retiro del servidor público realice los trámites de definidos en el procedimiento en comento							
			Las normas asociadas al proceso de Gestión de Talento Humano, presenta las siguientes situaciones: * Normas duplicadas: Ley 1857 del 26 de julio de 2017, Decreto 1499 de 2017, Decreto 1045 de 1978 el Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 se repite en cuatro (4) oportunidades, el Decreto 1567 del 5 de agosto de 1998 en tres (3) oportunidades. * No se asocia la normativa legal asociada al MIPG V05 de la dimensión 1 de Talento Humano							

ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	CONSECUTIVO CI	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	CAUSA QUE GENERO LA SITUACIÓN IDENTIFICADA.	ACCIÓN A DESARROLLAR	ENTREGABLE/ PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE CIERRE	
9	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información	233	Se identificó en el procedimiento de gestión de cambios y despliegue, durante la revisión realizada al formato CCE-GTI-FM-16 solicitud de cambios, en el ítem correspondiente al plan de rollback, ya que no se incluyen las actividades específicas relacionadas con la reversión de cambios, esencial para garantizar la capacidad de revertir cambios de manera controlada y efectiva en caso de que surjan problemas durante o después de la implementación, lo cual es una limitación en la documentación en el proceso de gestión de cambios y despliegue, lo que podría afectar la disponibilidad, integridad y seguridad de los sistemas de información.	Falta de puntos de control y seguimiento operativo al diligenciamiento del formato CCE-GTI-FM-16	1. Hacer seguimiento al proceso de diligenciamiento y soporte de cada uno de los cambios solicitados (monitorear diligenciamiento del formato del RFC).	Formato RFC estandarizado y diligenciado con los soportes requeridos	2/01/2024	30/04/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
10	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información	234	Se identificó en el procedimiento de gestión de cambios y despliegue, durante la revisión realizada al formato CCE-GTI-FM-16 solicitud de cambios, falta de indicación del responsable y los teléfonos del equipo de trabajo en el punto del plan de trabajo, lo cual, según las mejores prácticas de gestión de cambios, es esencial que en el plan de trabajo se incluya información detallada de los responsables designados para la implementación del cambio, así como los números de contacto del equipo de trabajo, garantizando una comunicación efectiva y la rápida respuesta ante eventualidades. Esta ausencia de información sobre el completo diligenciamiento de los responsables y números de teléfono puede atribuirse a una falta de claridad en los procedimientos de documentación establecidos o a una posible omisión durante el proceso de preparación del formato de control de cambios que puede resultar en una comunicación ineficiente y dificultar la coordinación del equipo durante la implementación del cambio. Esto podría aumentar el riesgo de retrasos y dificultades para abordar problemas emergentes de manera oportuna.	Falta de puntos de control y seguimiento operativo al diligenciamiento del formato CCE-GTI-FM-16	1. Realizar la convocatoria de gestión de cambios con 5 días de anticipación, validando y verificando la participación de cada uno de los citados, a través de correo electrónico. 2. Incluir en los soportes de la gestión del cambio las aprobaciones dadas por los participantes a través de GLPI	Correos de agendamiento a la sesión de cambios Grabación sesión de cambios Aprobación a través de GLPI por los participantes	2/01/2024	30/04/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
11	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información	235	Se identificó en el procedimiento de gestión de cambios y despliegue, durante la revisión realizada al formato CCE-GTI-FM-16 solicitud de cambios, falta de documentación de lecciones aprendidas, acciones de mejora o acciones correctivas derivadas de la ejecución de los controles de cambio, esta documentación relacionada sobre los resultados de cada cambio no se recopila ni se almacena en un repositorio accesible, según las mejores prácticas en gestión de cambios, la documentación sistemática de lecciones aprendidas es fundamental para la mejora continua. La falta de esta documentación puede limitar la capacidad de la Agencia para optimizar procesos, prevenir problemas recurrentes y fortalecer la calidad del servicio, además dar lugar a la repetición de problemas conocidos y a mantener debilidades en los controles de cambio. Esto se puede atribuir a la ausencia de protocolos estandarizados y la falta de integración de este proceso en la gestión global de cambios, lo que podría deberse a limitaciones en la aplicación del procedimiento y controles internos.	La gestión de lecciones aprendidas se realiza en la sesión de cambios, pero solo se tiene evidencia la grabación y no correos o actas de la ejecución de la reunión.	1. Realizar la convocatoria de gestión de cambios con 5 días de anticipación, validando y verificando la participación de cada uno de los citados, a través de correo electrónico. 2. Incluir en los soportes de la gestión del cambio las aprobaciones dadas por los participantes a través de GLPI 3. Actualizar y estandarizar formato CCE-GTI-FM-16 incluyendo sección de lecciones aprendidas	Correos de agendamiento a la sesión de cambios Grabación sesión de cambios Aprobación a través de GLPI por los participantes Formato CCE-GTI-FM-16 solicitud de cambios en aplicaciones, incluyendo sección de lecciones aprendidas estandarizado	2/01/2024	30/04/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
12	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información	236	Se identificó en el procedimiento de gestión de cambios y despliegue, durante la revisión realizada al formato CCE-GTI-FM-16 solicitud de cambios, falta de registro de evidencias de la ejecución de actividades definidas en el plan de trabajo del control de cambios. Se observó que se registra la evidencia de la revisión post-implementación, no se lleva a cabo el registro de manera detallada de las evidencias en la ejecución de las actividades definidas en el plan de trabajo del control de cambios. Esto va en contra de los criterios establecidos que requieren un registro exhaustivo para respaldar la implementación efectiva de cada cambio. Según las mejores prácticas en gestión de cambios, es importante documentar las evidencias que demuestren la ejecución de las actividades específicas definidas en el plan de trabajo del control de cambios, y la trazabilidad de cambio desde el inicio hasta finalizar el mismo. La falta de este registro puede limitar la capacidad de la Agencia para validar la implementación correcta de los cambios, identificar desviaciones y mejorar continuamente el proceso. Esta ausencia de registros de evidencias del control de cambios puede atribuirse a una falta de procedimientos formales para documentar las evidencias durante la ejecución de actividades de control de cambios, así como a posibles deficiencias en el seguimiento de la verificación de la ejecución de dichas actividades en el orden y tiempos establecidos en el plan de trabajo del control de cambios. La falta de registro de evidencias compromete la trazabilidad y efectividad en la ejecución de cambios, aumentando el riesgo de errores no identificados y dificultando la revisión y mejora del proceso de gestión de cambios.	Falta de un soporte que permita garantizar la ejecución del plan de trabajo relacionado en el formato CCE-GTI-FM-16	1. Realizar la convocatoria de gestión de cambios con 5 días de anticipación, validando y verificando la participación de cada uno de los citados, a través de correo electrónico. 2. Incluir en los soportes de la gestión del cambio las aprobaciones dadas por los participantes a través de GLPI 3. Actualizar y estandarizar formato CCE-GTI-FM-16 incluyendo sección de lecciones aprendidas	Correo de agendamiento a la sesión de cambios Grabación sesión de cambios Aprobación a través de GLPI por los participantes Formato CCE-GTI-FM-16 incluyendo sección de lecciones aprendidas estandarizado	2/01/2024	30/04/2024	Sin Novedad	Cerrada Efectiva
13	Secretaría General	Relacionamiento Estado - Ciudadano	242	Revisada la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano, el reporte generado por el aplicativo POXTA y los informes trimestrales de PQRSD reportados por las diferentes áreas de la Entidad se encontraron diferencias en el número de peticiones gestionadas por dependencia.	Existen varias fuentes de información, los datos que se descargan del sistema Poxta son diferentes a la información que los gestores documentales registran en sus matrices de seguimiento, toda vez que el aplicativo no está parametrizado adecuadamente con algunas variables como tipología de la petición, tiempos de respuesta, peticiones o comunicaciones oficiales, etc.	Generar un único reporte oficial por parte del grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano con los datos de gestión de las PQRSD, el cual se publicará en un visualizador Power BI, producto de la revisión previa que se realice de las matrices de seguimiento de los gestores comparada con el reporte POXTA, estas revisiones se harán de manera mensual. Parametrizar los reportes del sistema POXTA con el proveedor del sistema, para visualizar la información adecuada	visualizador power bi con la información PQRSD funcionamiento Informes trimestrales con los datos acumulados de la gestión PQRSD de la entidad publicados en página web Actas de las reuniones	1/03/2024 1/04/2024 12/02/2024	30/05/2024 30/06/2024 30/05/2024	Sin novedad Sin novedad Sin novedad	Cerrada Efectiva Cerrada Efectiva Cerrada Efectiva

ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	CONSECUTIVO CI	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	CAUSA QUE GENERO LA SITUACIÓN IDENTIFICADA.	ACCIÓN A DESARROLLAR	ENTREGABLE/ PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE CIERRE	
14	Secretaría General	Relacionamiento Estado - Ciudadano	243	Hallazgo informes 2023. 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. Hallazgo informe enero 2024: se realizó la verificación de los informes trimestrales elaborados por las dependencias de la Entidad para el periodo evaluado, donde se pudo identificar que se atendieron de forma extemporánea veintidós (22) requerimientos durante el segundo semestre de 2023.	No realizar el tratamiento adecuado a los riesgos del proceso	Formular un plan de tratamiento del riesgo "Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS" con el fin de mitigar el riesgo asociado. Concertar mesas de trabajo con el grupo de planeación para acompañar la construcción de los controles respectivos. Concretas mesas de trabajo con el proveedor de Poxta para que el sistema permita enviar alertas tempranas para el cumplimiento de términos de las PQRS. Evaluar los actuales lineamientos PQRS de la agencia para actualizarlos y unificarlos.	plan de tratamiento de riesgo formulado	12/02/2024	30/06/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva
							Mesas de trabajo para la identificación de los controles	12/02/2024	30/06/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva
							Actas de las reuniones con el proveedor Poxta	12/02/2024	30/06/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva
							Documento con la unificación de criterios y lineamientos PQRS	12/02/2024	31/07/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva
15	Secretaría General	Relacionamiento Estado - Ciudadano	244	Se identificaron duplicidad de números de radicados en las matrices de los gestores documentales de cada una de las áreas de la entidad y dichos duplicados también se evidenciaron la matriz consolidada remitida por el grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano, lo que da a entender que el grupo de relacionamiento estado ciudadano no realizó el proceso de depuración y consolidación de las matrices remitidas por las áreas, lo que se permite identificar una debilidad en las revisiones de las mismas.	Debilidad en el diligenciamiento de la información de los radicados por parte de los gestores documentales así como una debilidad en la revisión y depuración de los datos realizada por parte del grupo de relacionamiento estado ciudadano	Revisar mensualmente las matrices de PQRS identificando los radicados que se encuentran con tipología diferente y que se encuentren duplicados para enviar una comunicación con la observación a los gestores para que se realicen los ajustes	Correos enviados a los gestores con las observaciones de los radicados con tipología diferente.	12/02/2024	30/06/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva
16	Secretaría General	Relacionamiento Estado - Ciudadano	245	El equipo de Control Interno identificó que en la página web de Entidad en el enlace para radicar PQRS por parte de los ciudadanos, se relacionan siete (7) opciones para radicar la PQRS las cuales son: • Dirección General • Secretaría General • Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico • Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico • Subdirección de Gestión Contractual • Subdirección de Negocios • Ventanilla Única Lo anterior, genera incertidumbre dado que los gestores documentales reciben radicados directamente a su usuario en POXTA y en la matriz de control se presentan duplicidad como se mencionó anteriormente, debido a que se reasignan entre áreas y no se actualiza la información	Sistema Poxta no se encuentra parametrizado de manera adecuada.	Para la radicación de peticiones a través de la página web, dejar en el formulario PQRS, únicamente la opción de Ventanilla Única de Radicación, para la cual se deben concretar mesas de trabajo con el proveedor Poxta.	Actas de las reuniones	12/02/2024	30/06/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva
17	Subdirección de Gestión Contractual	Normativa de la Contratación	249	En cuanto a la revisión realizada a la plataforma RELATORIA, desde el punto de vista usuario de la página web, se observó el resultado de las pruebas que se comunican en el Anexo No. 1 que hace parte del presente informe	Implementar aplicaciones sin hacer el debido proceso de desarrollo de software tomando en cuenta desde el análisis y definición del requerimiento, hasta la implementación con las debidas pruebas de usuario y su aprobación	1. A través de la Solicitud INI-063 (Formulario de requerimientos de la PMO en IDT); "Ajustes en la página web en el enlace de reportaría y su correspondiente administrador", se inició el proceso de estructuración y levantamiento del requerimiento, para la identificación de necesidades por parte del usuario funcional de la aplicación; con el fin de iniciar el proyecto de actualización de la aplicación. 2. Redefinición de la plataforma que incluye nueva arquitectura, nueva base de datos y nuevas herramientas de visualización para escalabilidad y administración de altos volúmenes de datos y registros. 3. Realizar la nueva implementación incluyendo funcionalidad ya existente más los nuevos requerimientos. 4. Realizar pruebas internas de IDT con respecto a la calidad de software QA, ciclo 1. Realizar pruebas de QA ciclo 2 con el equipo de la Subdirección Contractual para validación y aprobación del paso a producción. Documentación del proceso.	- Aplicación actualizada en ambiente producción (https://relatoria.colombiacompra.gov.co) - Informe de resultado de la calidad de Software (QA)	14/03/2024	24/05/2024	Sin novedad	Cerrada Efectiva

ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO.	PROCESO	CONSECUTIVO CI	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O LA SITUACIÓN	CAUSA QUE GENERO LA SITUACIÓN IDENTIFICADA.	ACCIÓN A DESARROLLAR	ENTREGABLE/ PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE CIERRE
---	---------	----------------	---	---	----------------------	----------------------	-----------------	----------------------	---------------	-----------------

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	VERSIÓN		1
1	Se estandariza el formato Plan de mejoramiento	9/07/2019	Elaboró	Luis Ruiz	Contratista
			Revisó	Judith Gómez	Asesor Ex Control Interno
			Aprobó	Karina Blanco	Asesor Ex Planeación



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
 Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO