

INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
JULIO a OCTUBRE de 2019
Consecutivo No. 23
Bogotá, noviembre de 2019

1 Objetivo

El objetivo de este informe pormenorizado es aportar a la permanente mejora de la entidad en el alcance y cumplimiento de su misión, atendiendo lo establecido en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

2 Alcance

El siguiente informe dará alcance a las actividades desarrolladas durante el periodo de Julio a Octubre de 2019 para la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión (en adelante MIPG), por parte de las tres líneas de defensa, así como el estado del Sistema de Control Interno de la Entidad.

3 Desarrollo

3.1 Introducción

El Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” establece lo siguiente:

Artículo 2.2.22.1.1 SISTEMA DE GESTIÓN. *El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.*

Artículo 2.2.23.1 Articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno. *El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI.*

A partir de la anterior reglamentación, se integró el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI.



Como producto de lo anterior, se define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, el cual le permite a todas las entidades del estado, planear, gestionar, evaluar, controlar y mejorar su desempeño, bajo criterios de calidad, cumpliendo su misión y buscando la satisfacción de los ciudadanos.

Ahora bien, en cuanto a los procesos de evaluación de tales sistemas, se debe señalar frente al Modelo Estándar de Control Interno MECI, que el mismo Decreto 1499 de 2017, establece cambios para este modelo en el siguiente sentido:

El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

ARTÍCULO 2.2.23.2. ACTUALIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO. *La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.*

Parágrafo. La Función Pública, previa aprobación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, podrá actualizar y modificar los lineamientos para la implementación del MECI. (...)

Dada la anterior reglamentación, la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI se actualiza en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. De este modo, la nueva estructura del MECI busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el Modelo COSO , razón por la cual la estructura del MECI se fundamenta en cinco componentes, a saber: (i) ambiente de control, (ii) Evaluación del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo.

A continuación, se presenta el avance del periodo julio a octubre de 2019 en cada uno de los componentes del MECI, para evidenciar la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las Dimensiones de MIPG.

Es importante anotar que, las primeras seis dimensiones MIPG permiten a la entidad contar con una estructura para la gestión y adecuada operación, dentro de la cual se encuentran inmersos los controles y a través de los cinco componentes del MECI (7ª. dimensión MIPG- Política de Control Interno), los cuales facilitan a la Entidad establecer la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las dimensiones MIPG, contando para ello, con un eje articulador a través del Esquema de las Líneas de Defensa.

En atención a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, presenta y publica el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno en la Superintendencia de Industria y Comercio, correspondiente al período comprendido entre: Julio y Octubre de 2019.



4 Ambiente de Control

4.1 Asegurar un Ambiente de Control

En el periodo evaluado, se observaron las siguientes directrices y lineamientos que brindó la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la SIC:

4.1.1 Fomento del compromiso de integridad

- ✓ Se presentó y se publicó en la página web de la Entidad, el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo cuatrimestre, periodo mayo a agosto de 2019. El seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción y a cada uno de los componentes del plan están publicados en: <https://www.sic.gov.co/oficina-control-interno>
- ✓ En la página web de la entidad existe un vínculo para permitir a los ciudadanos y funcionarios, denunciar actos de corrupción presuntamente cometidos por los servidores públicos de la Superintendencia. Este sitio web conecta al ciudadano con el sistema de trámites, lo que le permite hacer seguimiento a su denuncia, incluso de forma anónima y se constituye en un control permanente que permite vigilar la integridad de las actuaciones de los Servidores Públicos de la SIC y así se gestionen adecuadamente las situaciones que puedan surgir que atenten o lesionen la moralidad en la administración pública.
<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DenunciaCorrupcion/control/DenunciaCorrupcion.php>

La entidad tiene disponible el trámite 164 Denuncias por Actos de Corrupción, a cargo del Grupo de Control Disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar denuncias por actos de corrupción, bajo el trámite 365 Quejas Reclamos y Sugerencias a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano; este Grupo al momento de identificarlas procede a realizar el traslado a la dependencia de Control Disciplinario, por competencia.

Respecto a lo anterior, se informa que para el 3er trimestre comprendido entre julio y septiembre el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, no recibió denuncias por parte de los usuarios de la Superintendencia.

- ✓ Durante los meses de agosto a octubre, de manera conjunta entre la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Trabajo de Talento Humano, se adelantaron jornadas de capacitación sobre el Código de Integridad aprobado en diciembre de 2018.
<http://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/122018/Codigo-de-Integridad-SIC.pdf>



4.1.2 Alta Dirección responsable para la consecución de objetivos.

Periódicamente se hace seguimiento al avance del Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2022 y el Plan de Acción Anual – PAA 2019. Mediante el consolidado de seguimiento al Plan de Acción, se efectúa monitoreo semestral y seguimiento a todos los compromisos establecidos por los líderes de proceso.

Con corte a 30 de agosto de 2019, el Plan Estratégico Institucional presentó un avance del 29.4% resultado de la ejecución de 408 productos estratégicos establecidos para la actual vigencia.

FOCO ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATEGICO	AVANCE 30 de agosto
Función Registral	Reconocer los derechos de propiedad industrial de los inventores y empresarios a través de la concesión oportuna de nuevas creaciones y registro y depósito de signos distintivos así como difundir y transmitir la información tecnológica contenida en los documentos de patentes para contribuir en el desarrollo científico, tecnológico e industrial del país y promover el sistema de Propiedad Industrial.	14.44%
Función Administrativa	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, el derecho fundamental de Habeas Data y que la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal	26.9%
	Ejercer control y vigilancia a las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones y a los comerciantes	25 %
	Vigilar y promover la sana y libre competencia en el mercado colombiano	0 %
Función estratégica y de Apoyo	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales.	113%
Total avance en el semestre		35.88%

4.2 Fortalecer el ambiente de control.

4.2.1 Fortalecer Sistema de Control Interno – Direccionamiento Estratégico.

Este componente permite evidencia el compromiso, liderazgo de la Alta Dirección de la SIC y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, para disponer de las condiciones en el ejercicio del control interno, así como establecer los lineamientos para fortalecer el Sistema de Control Interno en la entidad.

Dentro de las actividades definidas en el plan de trabajo para la implementación del MIPG, se adelantaron las siguientes:

- ✓ Tema: Comunicar de manera precisa información relevante en su gestión para la implementación de las políticas del MIPG.

Actividad 1: Comunicar a la segunda línea de defensa actividades del MIPG.

Para el desarrollo de esta actividad, la Oficina de Control Interno publicó en la INTRASIC, el 18 de septiembre de 2019 las piezas gráficas con la información respectiva dirigida a la segunda línea de defensa.



- ✓ Tema: Comunicarse con los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.

Actividad 2: Realizar sensibilización con los enlaces de las dependencias sobre los aspectos claves del funcionamiento del control interno.

- ✓ Gestión de Riesgos: La Oficina de Control Interno, apoyo en la construcción de la Política de la Administración de Riesgo y la actualización metodológica dando recomendaciones para la actualización del procedimiento. Así mismo, participó como apoyo en las jornadas de sensibilización para la actualización de las matrices de riesgo por cada uno de los procesos.
- ✓ En el desarrollo de las auditorías de gestión, La Oficina de Control Interno ha realizado seguimiento y evaluación de los controles implementados al interior de la SIC dentro del desarrollo del plan de auditorías que se encuentra en ejecución y el seguimiento a los planes de acción de la entidad. Un enfoque de auditoría basado en riesgos se ha venido perfeccionando a lo largo de la vigencia.
- ✓ Monitoreo y supervisión: La Oficina de Control Interno ha implementado nuevas metodologías para el desarrollo de las auditorías de gestión, informes de ley y de seguimiento las cuales incluyen la actualización de listas de chequeo, auditorías



integrales y herramientas de seguimiento a planes de mejoramiento, alineados con las herramientas de autodiagnostica FURAG e ITA.

- ✓ Medición de indicadores: La OCI ha apoyado las actividades de evaluación institucional FURAG e ITA, fortaleciendo la articulación de las dependencias en el logro de los objetivos.

4.2.2 Asegurar una adecuada gestión estratégica del Talento Humano

- ✓ Se dio inicio a la implementación de las rutas de creación de valor, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. (Ruta de la Felicidad, ruta del crecimiento, ruta del servicio, ruta de la calidad y ruta del análisis de datos).
- ✓ Se implementó un aplicativo que permite la elaboración y firma automática de las resoluciones sobre situaciones administrativas de los funcionarios de la Entidad.
- ✓ Se diseñó el ABC del Talento Humano con los temas más consultados por los funcionarios sobre asuntos propios del área.
- ✓ Se emitió una Circular Única de Talento Humano que unifica todas las directrices de obligatorio cumplimiento en esta materia.
- ✓ Se implementó un aplicativo de consulta de las historias laborales de manera digital.
- ✓ Se adelantó el estudio técnico con análisis de cargas laborales, para presentar al Gobierno Nacional la solicitud de ampliación de la planta de personal, tramitar la expedición de un decreto nacional que normalice la Reserva Especial del Ahorro como factor salarial para todas las prestaciones de los empleados de la SIC.
- ✓ Se implementó una herramienta digital para realizar el estudio para la provisión de empleos de carrera administrativa y otra para la asignación y seguimiento de objetivos de los empleados provisionales y de libre nombramiento y remoción.

En la actualidad se está trabajando en los siguientes temas:

- ✓ Se encuentra en revisión el procedimiento de retiro de servidores públicos de la Entidad de acuerdo a lo previsto en la Ley 909 de 2004 y normas complementarias. Así mismo, se está actualizando el formato de entrevista de retiro para permitir una mejor retroalimentación por parte de los funcionarios.
- ✓ Se está adelantando un estudio cargas de trabajo con el fin de determinar las necesidades de talento humano en cada una de las áreas.

4.2.3 Gestión con Valores para el Resultado

a) Planeación institucional, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos:

La Superintendencia de Industria y Comercio estableció un plan de trabajo para el 2019, con el fin de cerrar la brecha de implementación a partir de los resultados FURAG publicados en el mes de abril de 2019. Inicialmente se identificaron 42 actividades a desarrollar en el Plan de Trabajo SIGI-MIPG durante la presente vigencia. A la fecha dicho plan se encuentra en un avance aproximado del 62%, con un cumplimiento de 26 actividades. Mensualmente, las áreas responsables por el desarrollo de dichas



actividades, hacen una presentación de avance de las mismas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD.

Durante el cuatrimestre, se adelantaron las siguientes actividades:

- ✓ Se adelantó la actualización del Procedimiento para la Rendición de Cuentas de acuerdo a la nueva versión del Manual Único de Rendición de Cuentas MURC elaborado conjuntamente por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el DNP y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así como los lineamientos dados por el DAFP.
- ✓ Dentro de la actualización del marco estratégico de la Entidad, se diseñó una encuesta para el nivel directivo en la que se validará, entre otros aspectos, los puntos de interrelación entre las dependencias y los ciudadanos.
- ✓ Se realizó la programación de sesiones de trabajo con los Delegados y Jefes de Oficina para comenzar el ejercicio de actualización del marco estratégico de la Entidad.
- ✓ Se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ✓ Durante este periodo se realizaron mesas de trabajo con líderes de proceso y enlaces para realizar la actualización de los mapas de riesgos bajo la nueva metodología adoptada en la Entidad.
- ✓ Se continúa realizando el reporte del seguimiento a la ejecución presupuestal en el plan de acción, proyectos de inversión y metas sectoriales.
- ✓ Se realizó el seguimiento al plan de acción con corte a 31 de agosto, este se encuentra publicado en la página web de la Entidad. <https://www.sic.gov.co/planes-de-accion-anual>

b) Relación Estado - ciudadanos

✓ Rendición de cuentas

El 2 de octubre se adelantó la Audiencia de Rendición de Cuentas en el Jardín Botánico de Bogotá. Todas las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el Plan Táctico y el cronograma de actividades definido conjuntamente entre la Oficina Asesora de Planeación OAP y la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE. La audiencia tuvo una participación de 82 personas y se desarrolló mediante la presentación de los logros y los retos de cada una de las Delegaturas en la gestión misional y de cada una de Oficinas y Grupos de Trabajo dentro de la Gestión Estratégica y de Apoyo, la Gestión Presupuestal y la Gestión Contractual.

Como actividad fundamental en la planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se adelantó un dialogo con los proveedores de SIC Facilita durante el mes de septiembre, cuyo objetivo principal fue darles a conocer los resultados de la gestión a lo largo del año, recibir una retroalimentación sobre la experiencia de la plataforma, promover buenas prácticas y escuchar sus preguntas para incluirlas en la audiencia de rendición de cuentas.

La Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE solicitó a la Oficina de Control Interno, el acompañamiento en la Audiencia de Rendición de cuentas como



mecanismo para garantizar la participación ciudadana. Como resultado de dicho acompañamiento, la Oficina de Control Interno, dará sus recomendaciones para el perfeccionamiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas en futuras vigencias.



Al finalizar la Audiencia de Rendición de Cuentas, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó la encuesta de evaluación a la mayor parte de los asistentes, obteniendo resultados sobresalientes en la calificación de cada punto. Se logró un total de 61 encuestas respondidas.

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las actividades programadas para la realización de la Audiencia Pública de RdC, se realizaron cuatro reuniones de monitoreo. Adicionalmente, se realizaron tres ensayos previos al ejercicio, los cuales tenían como objeto revisar las temáticas frente a las cuales los ciudadanos requerían que la SIC rindiera cuentas, además de revisar la información contenida en el Informe de Rendición de Cuentas que se publicó para la consulta de la ciudadanía en el momento de la convocatoria del evento.

El mecanismo de control de rendición de cuentas permitió generar mayor transparencia y actividad en el control social por parte de los Grupos de Valor, a la gestión institucional ejecutada. El Informe de Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas se puede consultar en https://www.sic.gov.co/oficina-control-interno#collapse8_1_49.

✓ **Atención al ciudadano:**

En los meses de julio a octubre, el Grupo de Atención al Ciudadano, continuó trabajando en la optimización de los canales de atención que permitan la implementación de las mejoras aprobadas en el Plan de Acción.

El Grupo de Atención al Ciudadano, trabajo conjuntamente con OSCAE, para la inclusión de mecanismos que permitan la gestión de trámites y servicios en el territorio por parte de los ciudadanos. En este sentido, se publicó en la página web de la Entidad, la información de la ventanilla única empresarial VUE. Igualmente, se informó a los

ciudadanos sobre la atención que se brinda en la Cámara de Comercio de Cúcuta, Minsitio de la ciudad de Manizales, Supersociedades Medellín y Cali.

✓ **Racionalización de trámites:**

- Se encuentra en revisión metodológica, el Instructivo que permite facilitar la orientación para la inscripción y racionalización de trámites ante el Sistema Único de Trámites – SUIT.
- En el marco del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se reportaron los avances a la Oficina de Control Interno, con la información entregada por las dependencias responsables de los diferentes trámites.
- Se inscribió en el portal del Sistema Único de Trámites- SUIT, el trámite de Registro Nacional de Bases de Datos, y se espera la confirmación y/o requerimientos por parte de la Función Pública.
- Se continúa trabajando de la mano con la Oficina de Tecnologías de la Información y las áreas misionales, en la integración de los 29 trámites al portal GOV.CO en la identificación de estrategias que permitan actualizar los trámites al modelo planteado, facilitando al ciudadano el acceso a los servicios de la entidad.

c) Gestión del conocimiento y la innovación

Con el propósito de generar instrumentos que fomenten la cultura de idear, investigar, experimentar e innovar, en materia de Gestión de Conocimiento e Innovación, nuestros servidores han participado en las siguientes capacitaciones:

- ✓ SEMINARIO INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO - ESAP
- ✓ CONFERENCIA TALLER: MAPA PARA GESTIONAR EL CONOCIMIENTO - DAFP
- ✓ CURSO IDEAS CREATIVAS - UNIVERSIDAD NACIONAL

Se conformó un equipo de trabajo con el objetivo de cerrar las brechas identificadas en el FURAG y los cuestionarios de autodiagnóstico, generar conocimiento, definir herramientas de uso y apropiación, generar una cultura de compartir y difundir y perfeccionar la analítica institucional. El equipo está conformado por:

- ✓ Desarrollo de Talento Humano y Grupo de Trabajo de Administración de Personal
- ✓ Comunicaciones internas
- ✓ Gestión documental
- ✓ OSCAE, en los temas de comunicaciones externas, formación y Atención al Ciudadano.
- ✓ Oficina de Tecnología e Informática
- ✓ Grupo de Estudios Económicos
- ✓ Grupo de Asuntos Internacionales
- ✓ Grupo CIGEPI de la Delegatura de Propiedad Industrial



5 Gestión de Riesgo Institucional

5.1 Asegurar la Gestión de Riesgo en la Entidad

✓ **Identificar, analizar y valorar los riesgos institucionales y definir sus controles**

La Oficina Asesora de Planeación, con base en recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, adelantó una actualización de la metodología de Gestión de Riesgo para incorporar lo pertinente a los riesgos de Seguridad de la Información.

Se publicó una nueva versión del documento SC01-P03 Metodología para la Administración del Riesgo la cual se alineó con los documentos metodológicos publicados por la Presidencia de la República: Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción (2015) y Departamento Administrativo de la Función Pública: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (2018). De igual forma, se hizo una actualización del formato SC01-F07 Mapa de Riesgos por Procesos.

La Oficina Asesora de Planeación adelantó una jornada de actualización de los mapas de riesgo con los 45 procesos de la Entidad, mediante mesas de trabajo de acompañamiento y asesoría. La Oficina de Control participó en varias de estas mesas de trabajo aportando, desde su rol asesor, a la debida identificación de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información. La actividad de actualización continúa durante los meses de noviembre y diciembre.

Antes de la actualización de la metodología de gestión de riesgo, el inventario de riesgos identificados y gestionados se encontraba en la siguiente situación:

Proceso	Dependencia	Riesgos Gestión	Riesgos Corrupción
AJ01 TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Delegatura para la Protección del Consumidor	3	1
CC01 VIGILANCIA Y CONTROL A LAS CAMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	Delegatura para la Protección de la Competencia	3	1
CC02 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS- CÁMARAS DE COMERCIO		3	1
CI01 ASESORÍA Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Oficina de Control Interno	3	1
CI02 SEGUIMIENTO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Oficina Asesora de Planeación	2	1
CS01 ATENCIÓN AL CIUDADANO	OSCAE	2	1
CS02 FORMACIÓN		2	1
CS03 COMUNICACIONES		3	0
CS04 PETICIÓN DE INFORMACIÓN		3	1
DA01 DIFUSIÓN Y APOYO-RED	RNPC	3	1
DA02 ATENCIÓN CONSUMIDOR -RNPC		2	1
DE01 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	Oficina Asesora de Planeación	2	1
DE02 REVISIÓN ESTRATÉGICA		1	1
DE03 ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS ECONÓMICOS		1	1
GA01 CONTRATACIÓN	Secretaria General	3	1
GA02 INVENTARIOS		2	1



Proceso	Dependencia	Riesgos Gestión	Riesgos Corrupción
GA03 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		2	1
GD01 GESTION DOCUMENTAL	Secretaria General	3	1
GF01 CONTABLE		1	1
GF02 PRESUPUESTAL	Secretaria General	2	1
GF03 TESORERIA		1	1
GJ01 COBRO COACTIVO		2	1
GJ02 GESTIÓN JUDICIAL		2	1
GJ05 REGULACIÓN JURÍDICA	Oficina Asesora Jurídica	1	1
GJ06 NOTIFICACIONES		3	1
GS01 ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		2	1
GS02 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Oficina de Tecnología e Informática	3	1
GS03 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS		2	1
GT02 ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Secretaria General	2	1
GT03 CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		2	1
PA01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	Delegatura para la Protección del Consumidor	3	1
PA02 PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES		3	1
PC01 VIGILANCIA Y CONTROL - LIBRE COMPETENCIA	Delegatura para la Protección de la Competencia	3	1
PC02 TRAMITES ADMINISTRATIVOS- LIBRE COMPETENCIA		3	1
PD01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Delegatura de Protección de Datos Personales	3	1
PI01 REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	Delegatura de Propiedad Industrial	2	1
PI02 CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES		3	2
PI03 TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES		2	1
RT01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	3	1
RT02 VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS		3	1
RT03 CALIBRACIÓN DE MASA Y VOLUMEN		1	1
SC01 FORMULACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	Oficina Asesora de Planeación	3	1
SC03 GESTIÓN AMBIENTAL	Secretaria General	2	1
SC04 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Secretaria General	2	1
TOTAL		102	44

✓ **Seguimiento Ley Anticorrupción - Componente “Gestión del Riesgo” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

Se publicó en la página web de la entidad, el segundo Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, correspondiente al periodo mayo – agosto 2019, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 9 y 73 de la Ley 1474 de 2011. <https://www.sic.gov.co/oficina-control-interno>.

Se adelantó una verificación de las acciones propuestas para prevenir la ocurrencia de un evento de riesgo o para mitigar su impacto para un total de 43 riesgos identificados. Así mismo, se verificó el avance en el cumplimiento de las acciones propuestas para



el desarrollo de cada uno de los subcomponentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se observó un nivel avanzado de cumplimiento de las actividades programadas en el periodo evaluado.

5.2 Planes de acción a riesgos materializados

De acuerdo a información proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación, en el trimestre julio – septiembre, se presentaron un total de 2547 eventos de riesgo materializados para los cuales se solicitaron planes de acción. Dichos eventos se distribuyeron de la siguiente manera:

PROCESO	JULIO -SEPTIEMBRE 2019	TOTAL
CONTRATACIÓN	Incumplimientos de compromisos	5
REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	Incumplimientos de compromisos	2241
	Inexactitud	63
CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES	Decisiones erradas	132
	Indebida Protección de datos personales	106
INVENTARIOS	Corrupción	1

Es importante aclarar que el riesgo de corrupción reportado, corresponde a un acto de indelicadeza por parte de un funcionario del proceso de inventarios, cuya investigación preliminar determinó que no se trataba de un acto de corrupción.

La Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento a los planes de mejora a los controles diseñados, una vez se han reportado eventos de riesgo materializados.

6 Actividades de Control

6.1 Diseñar y llevar a cabo actividades de control del riesgo en la entidad

6.1.1 Implementar acciones para mitigar los riesgos

A partir de la publicación de la Política de Administración de Riesgo el 21 de mayo de presente año, la Oficina Asesora de Planeación realizó la adecuación y actualización metodológica de la gestión de riesgos de la Entidad.

Se adelantaron mesas de trabajo con cada uno de los procesos para explicar los cambios en la metodología y para enseñar a los responsables de los procesos, como diligenciar el nuevo formato. Este ejercicio obliga a los procesos a hacer una revisión de sus riesgos y los mecanismos de control planteados para verificar su pertinencia y su efectividad.

Se instruyó a los procesos sobre cómo se hace la administración de los riesgo de seguridad de la información, particularmente en el levantamiento de los activos de información, la identificación de riesgos y los controles aplicables para cada tipo de riesgo.



6.2 Fortalecer la gestión del riesgo

6.2.1 Monitorear la implementación de lineamientos del riesgo

El registro de los riesgos y el monitoreo trimestral, es realizado por cada uno de los responsables en los procesos y por la Oficina Asesora de Planeación, quien adelanta una revisión metodológica y la verificación de la ejecución y cumplimiento de cada uno los controles diseñados.

Teniendo en cuenta que durante el cuatrimestre se adelantó una actualización metodológica de la gestión de riesgos, el avance de las acciones se reporta con corte a septiembre reflejando la gestión que se ha adelantado hasta el momento con la anterior metodología.

Se evidenciaron los correos electrónicos enviados por la Oficina Asesora de Planeación a los Líderes de Proceso, con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las acciones definidas para prevenir y mitigar los riesgos, así como el reporte de avance en la implementación y seguimiento a los riesgos y los controles por parte de cada uno de los procesos.

7 Información y Comunicación

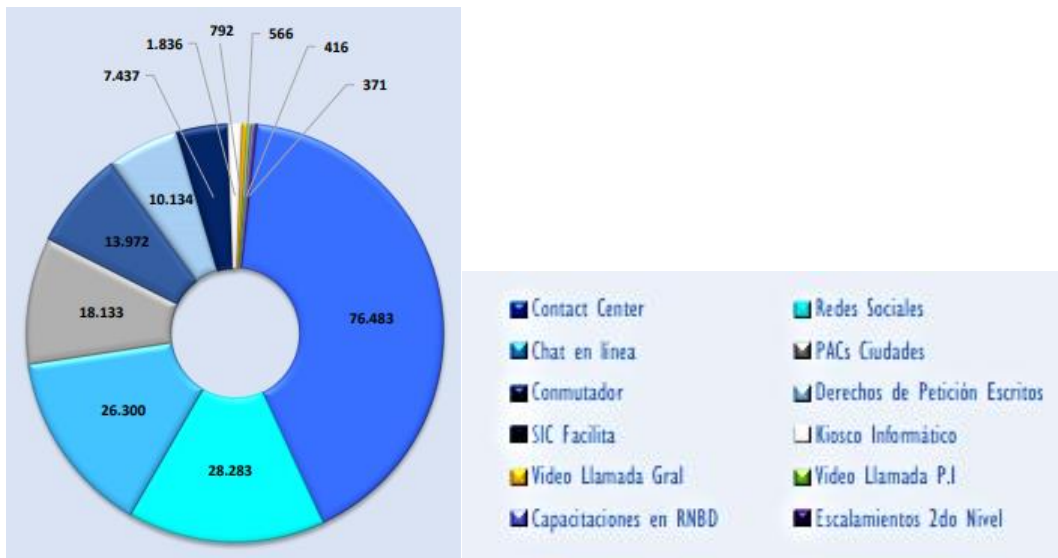
7.1 Efectuar el control a la información y a la comunicación organizacional

✓ Obtener y generar información relevante y de calidad

Con una periodicidad trimestral, la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, publica un boletín estadístico de atención al ciudadano, en el cual informa sobre las consultas más frecuentes hechas por los ciudadanos a través de los 12 canales dispuestos para tal propósito. Además de ofrecer un servicio presencial a nivel nacional, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con canal: telefónico, virtual, en redes sociales, kioscos transaccionales, plataforma SIC Facilita y escalamientos de temas complejos al interior del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Durante el tercer trimestre de 2019, ciento ochenta y nueve mil trescientos ochenta y ocho (189.388) usuarios acudieron a la SIC, a través de los diferentes canales que fueron diversificados y especializados en temas misionales de acuerdo a su nivel de impacto.



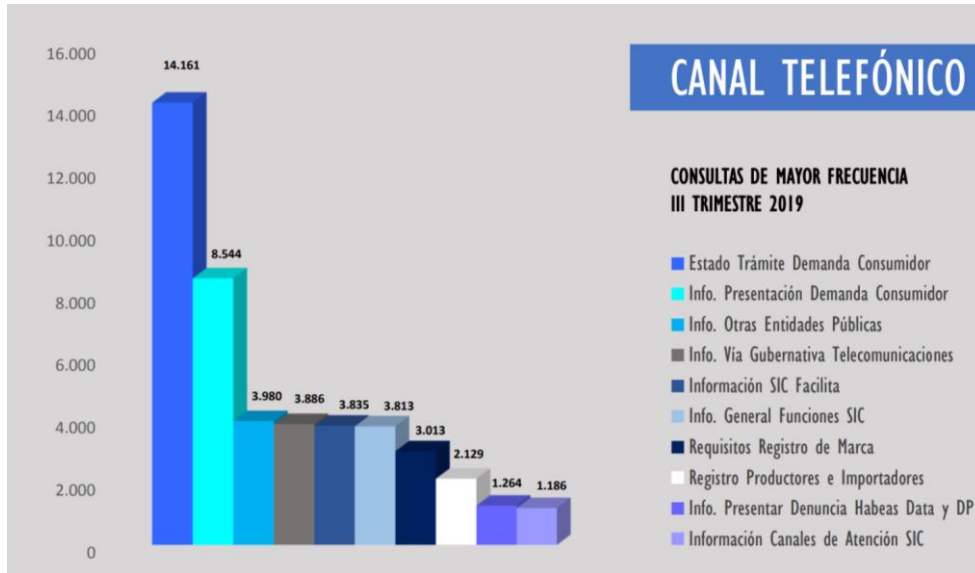


Las consultas que hacen con mayor frecuencia los usuarios a través de los canales son las siguientes:

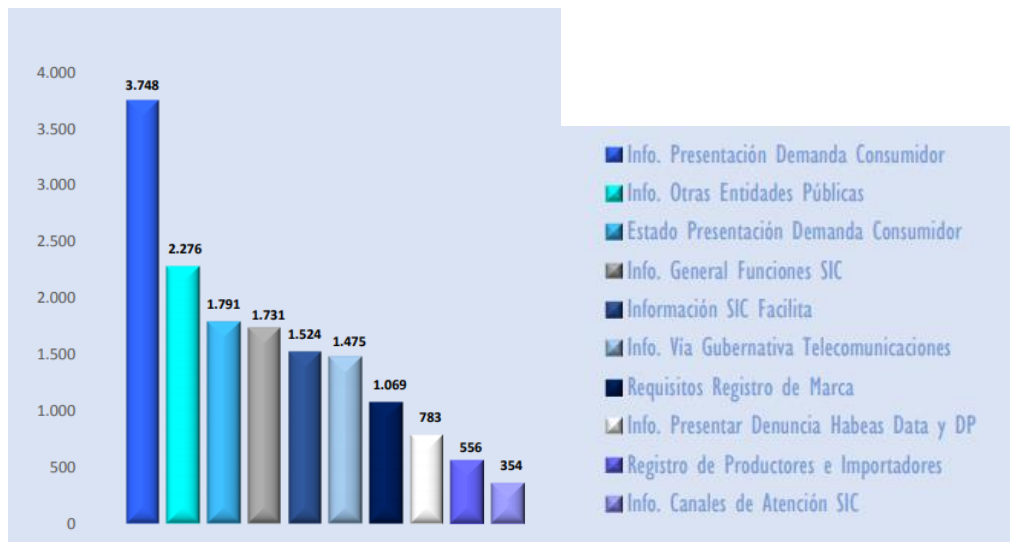
✓ **CANAL PRESENCIAL NACIONAL**



✓ **CANAL TELEFONICO**



✓ **CANAL VIRTUAL CHAT EN LINEA**



Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C.- Colombia
 Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



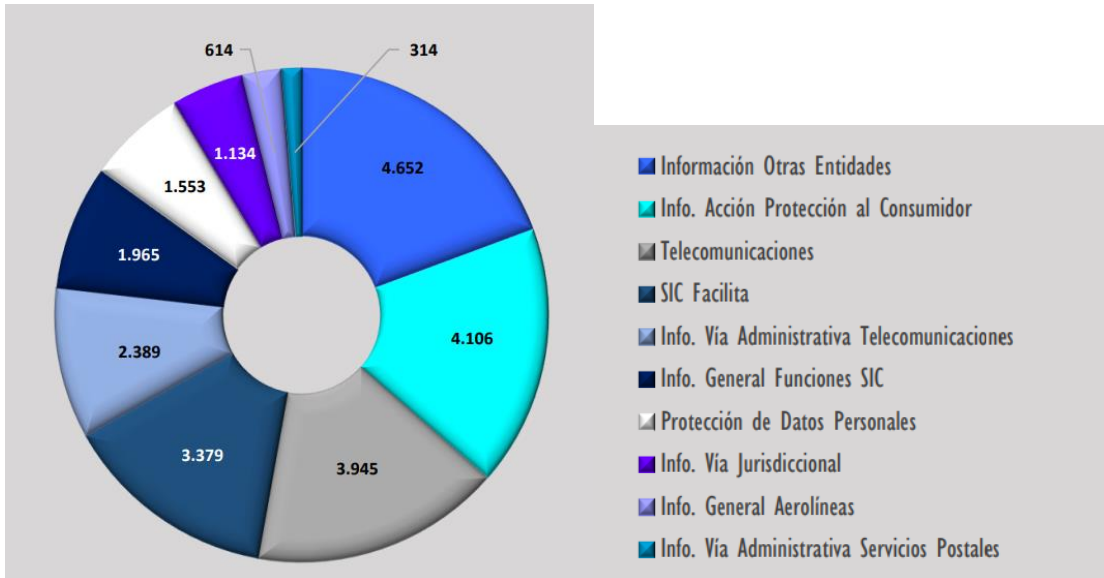
Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



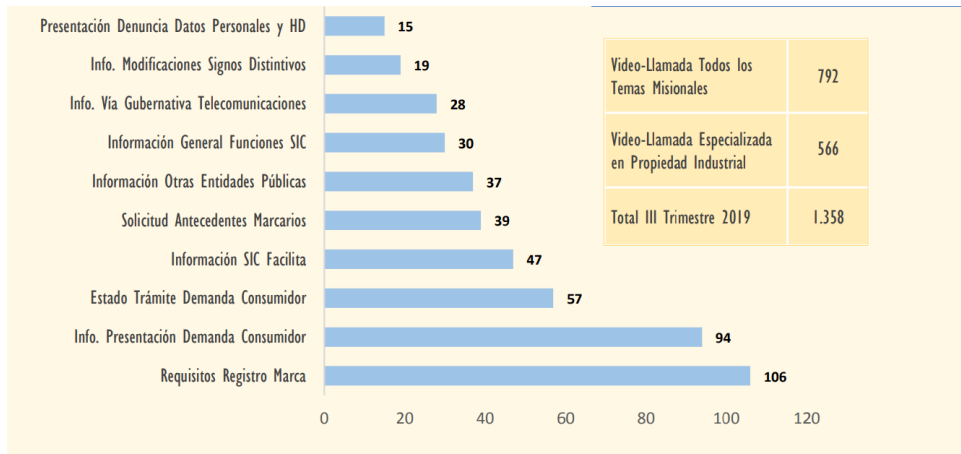
**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

✓ **CANAL REDES SOCIALES**



✓ **CANAL VIDEO LLAMADA**



✓ **CANAL DE MEDIACION SIC FACILITA**

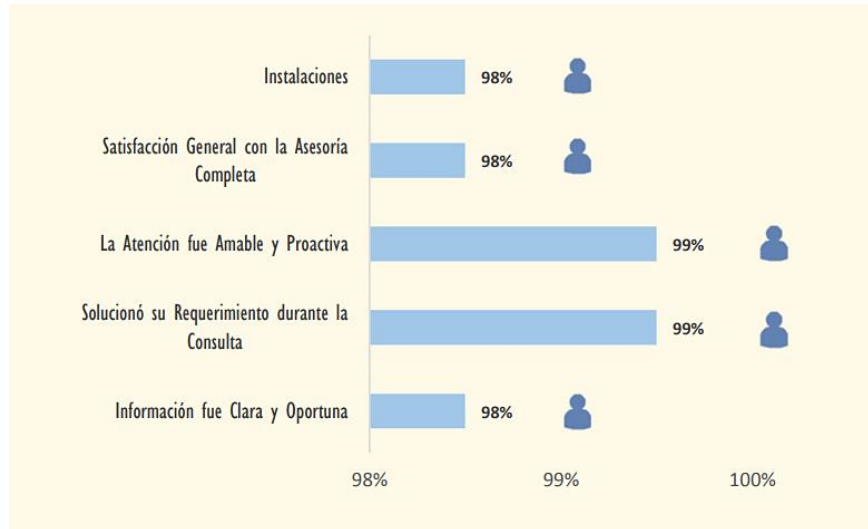
Sector	Reclamos mayo 2015 a septiembre 2019
Tecnología	27.960
Electrodomésticos	9.980
Comunicación y Entretenimiento	5.050
Muebles y Decoración	4.794
Viajes y Turismo	4.463
Moda y Estilo	4.103
Automotriz y Transporte	3.120
Telecomunicaciones	2.126
Servicios y Productos Financieros	1.943
Alimentos	1.022
Belleza, Higiene y Cuidado Personal	995
Servicios Profesionales y Especializados	785
Tiendas y Restaurantes	570
Alcohol y Tabaco	210
Institucional	152
Farmacéuticos y Medicinales	109
Productos de Limpieza	90
Ópticas	73
Bebidas no Alcohólicas	57
Servicios Funerarios	25
Otros	2
Total	67.629

Durante el periodo, un total de 7.437 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC en el periodo, a través de la plataforma de mediación virtual SIC Facilita.

El nivel de acuerdos entre consumidores y empresas vendedoras de productos y servicios ascendió al 60%, evitando una gran cantidad de demandas y procesos administrativos innecesarios. Actualmente se resuelven conflictos exitosamente, en un tiempo record de 15 días hábiles.



✓ **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS EN LOS PUNTOS DE ATENCION PRESENCIALES.**



Los niveles de atención al ciudadano se mantienen en un nivel por encima del 95% de satisfacción en los cinco aspectos evaluados. Esto refleja el nivel de profesionalismo y entrenamiento del personal del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

✓ **Comunicar internamente la información**

La Entidad tiene estructurada una estrategia de comunicaciones internas con el fin de informar de manera clara, oportuna y homogénea a los grupos de valor. Por ello, la comunicación interna responde a la necesidad de difundir y transmitir información institucional, así como contar con Servidores Públicos informados de manera clara y oportuna sobre los objetivos, estrategias, planes, programas y la gestión de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En la siguiente tabla se detallan los mecanismos que fortalecen la comunicación interna y se presentan las estadísticas correspondientes al periodo evaluado: Julio - Octubre 2019:

Medio	Cantidad	Temas
Intrascic - Noticias	253	Temas variados relacionados con campañas adelantadas por los Grupos de Trabajo de Administración de Personal y Desarrollo de Talento Humano, Fesinco, Gestión Ambiental, Administración y Control Interno entre otros.
Boletín Express	3	Informa mensualmente sobre el tráfico de atención al ciudadano y los indicadores de gestión.



Medio	Cantidad	Temas
Correo electrónico – comunicaciones internas SIC	42	Por este medio se publica de manera permanente información de interés para los funcionarios.
Informativo El Gallo	17	Este medio se utiliza de manera permanente para informar a los funcionarios y contratistas sobre actividades, noticias y temas de interés.
Correo electrónico – bienestar	51	Informa de manera permanente sobre actividades de bienestar en la Entidad.
Correo electrónico – Seguridad digital	18	De forma permanente, la Oficina de Tecnologías de la Información, publica el Boletín “Seguridad de la Información”, medio mediante el cual se dan tips de seguridad. Este medio se usa también de manera permanente para informar sobre actividades que adelanta esta Oficina en el desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.
Correo electrónico – Noticias económicas y Boletín naranja	27	El grupo de trabajo de Estudios Económicos, publica de manera permanente dos boletines: “Noticias económicas” y “Boletín naranja” con información de interés sobre temas económicos.

✓ **Comunicación con los Grupos de Valor**

A nivel de comunicación externa, como mecanismo estratégico y transversal a la estructura organizacional y para el cumplimiento al Principio Constitucional de Publicidad y Transparencia, que tiene como propósito contactar, difundir y transmitir información de calidad a sus grupos de valor, de forma permanente, se publican noticias y notas en la página web de la Entidad entre los cuales se destacan:

Tipo de comunicación	Descripción
Enlaces informativos	- Cada una de las delegaturas cuenta con un micrositio dentro de la página web en la cual se publica información de utilidad para el ciudadano.
Publicaciones	- Medio mediante el cual el ciudadano puede acceder a publicaciones en temas de Propiedad Industrial, Protección del Consumidor, Protección de Datos Personales, Protección de la Competencia y Reglamentos Técnicos y Metrología Legal. - Revista de la Propiedad Industrial Ruta PI
Promoción de eventos	- VII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales, 25 y 26 de julio. - II Congreso Internacional de Vigilancia de Productos Regulados, 12 y 13 de septiembre



Canal de YouTube	<ul style="list-style-type: none"> - Canal SICTeve, medio mediante el cual se brinda información al ciudadano sobre temas de interés en el desarrollo de la misionalidad de la SIC y se le instruye en temas específicos como los son trámites, denuncias y la defensa de sus derechos como consumidor. Durante el periodo de julio a octubre, se emitieron 17 capítulos. - Adicionalmente, la Entidad emite videos desde cada una de las delegaturas, que permiten profundizar en temas específicos de interés ciudadano. - Durante el mes de septiembre, se hizo amplia difusión de la Audiencia de Rendición de Cuentas en el Canal SICTeve.
Redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> - De forma permanente se publica información de interés para el ciudadano en redes sociales.

Como parte de las actividades a desarrollar en la implementación del MIPG y particularmente en la identificación y comunicación con los grupos de valor, el pasado 26 de septiembre se llevó a cabo el seminario “El rol de la Alta Dirección como actor clave frente a las tres líneas de defensa MIPG”, al cual fueron invitados: Delegados, Directores, Jefes de Oficina y Auditores Internos de Calidad.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, conjuntamente con el apoyo de un funcionario del Departamento Administrativo de la Función Pública, sirvieron como conferencistas desarrollando el tema principal.



La Oficina de Control Interno

agradece a los Delegados, Directores y Auditores internos, por su activa participación en el seminario sobre El rol de la Alta Dirección como actor clave en las tres líneas de defensa del MIPG.

¡Todos somos MIPG!

7.2 Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

Los resultados y análisis del seguimiento a las PQRSD, radicados a través de los diferentes canales de atención, se describen en el “Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” publicado por el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de contar con datos acerca de la percepción de los grupos de valor con respecto a los productos, trámites y servicios ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

A continuación, se describen los resultados presentados en el Informe PQRSD correspondiente al trimestre julio – septiembre 2019, publicado el 10 de octubre en la página

web de la entidad. Dicho informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones.

Durante el trimestre, se presentaron un total de 195 radicados distribuidos de la siguiente manera:

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	66
AGOSTO	53
SEPTIEMBRE	76
TOTAL	195

Los radicados se recibieron a través de los canales dispuestos para tal propósito de la siguiente manera:

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
WEB	27	22	44
CONTACTENOS	16	7	5
VERBAL	14	19	21
VENTANILLA	9	1	1
BUZÓN	0	4	5
Sub Totales	66	53	76
TOTAL	195		

La distribución por tipo de comunicación recibida fue la siguiente:

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
RECLAMO	37	33	47
FELICITACIÓN	13	14	11
QUEJA	13	5	17



TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SUGERENCIA	3	1	1
Sub Total	66	53	76
TOTAL	195		

Se observó que las dependencias que presentaron el mayor número de quejas y/o reclamos en el trimestre fueron las siguientes:

Quejas

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	4	16	30	85,7%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	-	1	2	5,7%

Las quejas son presentadas al Grupo de Atención al Ciudadano, ya que se refieren a la atención y asesoría brindada por funcionarios o personal de Contact Center, igualmente para el Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

Reclamos

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	6	9	22	18,8%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	4	10	21	17,9%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	4	3	12	10,3%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	3	2	1	6	5,1%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	3	1	6	5,1%

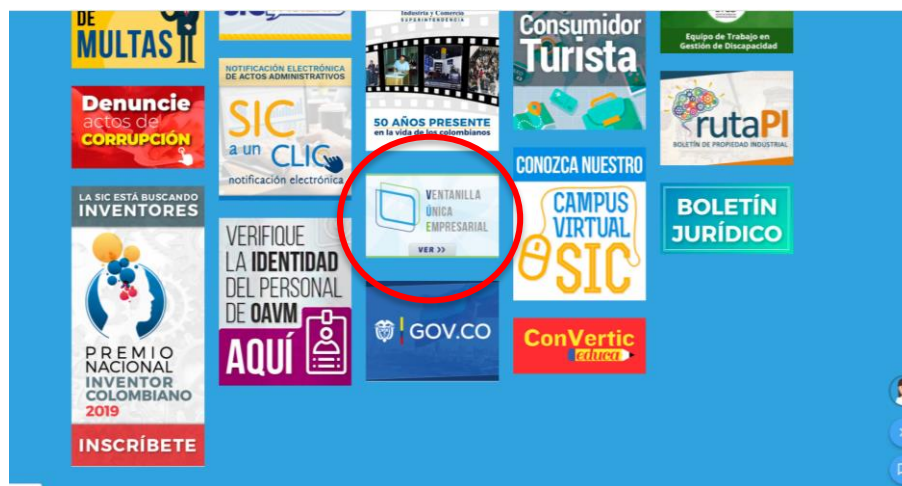
La mayor inconformidad presentada por los ciudadanos durante este trimestre hace relación a la información brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano en lo relacionado con los procedimientos y estados de los trámites Jurisdiccionales y de comunicaciones, seguido de los casos de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, de los cuales la mayor incidencia se relaciona con el término para brindar respuesta de fondo.



7.2.1 Política de Operación “Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias”.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”.

- ✓ Para asegurar el cumplimiento de todos los requerimientos en los términos previstos por la ley, así como la ejecución del CS01-P01 Procedimiento SIC Facilita, la entidad cuenta con un sistema de trámites (trámite 365) para la atención oportuna de los ciudadanos. En el periodo evaluado ingresaron 195 PQRDS, de las cuales todas fueron respondidas.
- ✓ Como actividad a desarrollar en la implementación del MIPG, el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano tiene: *“Incluir los mecanismos utilizados por la entidad para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio”*. Para dar cumplimiento a lo anterior, se publicó en la página web de la entidad la información de la ventanilla única empresarial VUE. Mockup home “Enlaces de interés”. Igualmente, se informó a los ciudadanos sobre la atención que se brinda en la Cámara de Comercio de Cúcuta, en el Minisitio de la ciudad de Manizales, y las sedes de Supersociedades en Medellín y Cali.



- ✓ Se adelantó una reunión con el MinCIT el pasado 13 de septiembre para socializar la estrategia de ampliar la red de atención y divulgación a través de otras entidades y ponerla en marcha.
- ✓ Se solicitó al Grupo de Trabajo de Talento Humano la activación de planes especiales de incentivo para el personal de Atención al Ciudadano de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1567 de 1998, la Ley 909 de 2004, el Decreto 894 de 2017 y normatividad



reglamentaria de la carrera administrativa a lo cual se adelantó un taller el 28 de agosto con enfoque hacia el servicio al ciudadano de cara a la implementación del MIPG y el fortalecimiento del grupo de trabajo.

7.3 Sistemas de información, herramientas y recursos de software.

En el periodo evaluado se observaron los siguientes sistemas de información a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información, para la generación y procesamiento de la información en la Entidad:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
SISTEMA DE TRAMITES	Sistema de radicación que permite realizar el registro de los documentos que ingresan, se trasladan o se remiten fuera de la entidad. Proporciona información sobre el estado de un trámite y facilita su trazabilidad. Tiene incorporadas funcionalidades además de la radicación y asignación de documentos, otras tales como alarmas, control de gestión, distribución de cargas de trabajo, estandarización de módulos de captura y consulta de información de los asuntos radicados.	X	
SERVICIOS PUB (CONSULTA TRAMITES EXTERNO)	Módulo que permite a los ciudadanos y empresas consultar el estado de sus trámites en la entidad.	X	
STICKER DIGITAL	Modulo que permite la radicación basada en un correo electrónico, este sistema permite la generación de un sticker digital, la carga del cuerpo del mensaje en archivo PDF y cargar los documentos adjuntos a la NAS de forma transparente, adicional este proyecto está alineado con la directiva presidencial de cero papel.	X	
GENERADOR DE DIRECCIONES	Crear y modificar las direcciones de manera estandarizada de acuerdo a la definición de 4-72.	X	
ESTADISTICAS DE RADICACIÓN DE TRÁMITES	Genera reportes de radicaciones de entrada y salida periódicamente (diaria, mensual y anual).	X	
MODULO DE CORREO MASIVO	Modulo mediante el cual se remite mediante correo electrónico certificado (digital o físico) y anclado al sistema de trámites de la entidad y actos administrativos comunicación de notificación a funcionarios de la entidad y deudores morosos.	X	
TABLEAU - BI PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Proceso que permite la analítica de datos del área de Protección al Consumidor.	X	
ETL - PROCESO DE BI	Procedimiento extracción, transformación y carga a la bodega de datos de la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.	X	
SIPI EXTERNO SIPI INTERNO ACSEPTO DOCUMENTUM CONTENEDOR DOCUMENTOS RENDERIZAR IMÁGENES SOPORTE SIPI	Sistema de registro de trámites en línea y físico, asociados a Propiedad Industrial. Sistema de gestión de trámites en línea y físico, asociados a Propiedad Industrial.		X
REGISTRO DE FABRICANTES	Sistema para la inscripción en el registro de fabricantes e importadores.	X	
CONTROL DE HORARIO	Permite el registro de la entrada y salida de los funcionarios.	X	
SISTEMA GESTIÓN DE CONTRATOS	Sistema de información que permite automatizar el proceso de contratación directa de la entidad con terceros.	X	
SIRA	Sistema que permite la indexación de Actos Administrativos y Radicaciones digitalizadas.	X	



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
SISTEMA DE REGISTRO DE HORARIO	Módulo administrativo para el control de horarios. Permite ver estadísticas y realizar la creación y eliminación de registros, entre otras cosas.	X	
ACTOS ADMINISTRATIVOS	Actos Administrativos: El Sistema de actos administrativos es a través del cual se gestiona el registro en la base de datos, de la numeración de todas las resoluciones, autos, oficios, sentencias y en general todos los actos administrativos proferidos por la entidad, además de permitir el controlar la correcta notificación de cada uno de ellos.	X	
CARTAS DE NOTIFICACIÓN	Módulo donde se realizan todas las cartas de citación y notificación del área de notificaciones.	X	
AVISOS DE NOTIFICACIÓN	Módulo mediante el cual se realizan las notificaciones por avisos y avisos web del área de notificaciones.	X	
EDICTOS	Módulo mediante el cual se generan los edictos que se publican y radican del área de notificaciones.	X	
EJECUTORIAS	Módulo mediante el cual se revisa las fechas de vencimiento de cada acto administrativo para ser puesto en aviso o edicto o ser ejecutoriado.	X	
CAMBIO DE MULTADO Y/O MULTA	Módulo mediante el cual se modifica la multa inicial y/o el multado en caso de error de identificación.	X	
CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN	Módulo mediante el cual se generan las radicaciones de certificación de notificación realizadas en el área de notificaciones.	X	
CONSTANCIA DE EJECUTORIA	Módulo mediante el cual se levantan o confirman las ejecutorias y las multas confirmadas genera un radicado de coactivo.	X	
NUMERACIÓN RESOLUCIONES AUTOMÁTICAS	Sistema que permite la numeración de resoluciones con firma mecánica de manera masiva en las Direcciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, Protección de Datos Personales, Cámaras de Comercio.	X	
NOTIFICACIÓN PERSONAL	Sistema de información que permite registrar la notificación personal de un acto administrativo, incluyendo firma y huella del ciudadano, generando la respectiva radicación.	X	
VISOR DOCUMENTOS	Sistema que permite consultar los documentos indexados a las solicitudes radicadas en la entidad.	X	
INTEGRACIÓN CON PLATAFORMA DE RECAUDO EN LÍNEA	Módulo transversal de comunicación entre sistemas de la entidad que realizan recaudo de tasas oficiales en línea y la plataforma mediante la cual se realizan las transacciones mediante PSE. Tarjeta de crédito y cupón de pago.	X	
DSVIEW	Módulo encargado de generar en formato extendido de ST.96 la información bibliográfica de Diseños Industriales para envío automático mediante FTP a EUIPO.	X	
GESTION HUMANA	Manejo de hojas de vida de los funcionarios de la SIC.	X	
SIC SIPI	Consultas y estadísticas sobre el SIPI.	X	
EMAIL CERTIFICADO	Lectura, procesamiento y radicación de certificados electrónicos.	X	
GESTORBD	Repositorio de contactos de la entidad y de datos en general con un módulo de almacenamiento y otro de consulta de datos.	X	
PROTECCION DEL CONSUMIDOR	Sistema que permite administrar las denuncias, complementarlas, crear cartas electrónicas para la Delegatura De Protección al Consumidor.	X	
REPORTES PROTECCION AL CONSUMIDOR	Permite realizar consultas generales desde cualquier dependencia	X	
PROTECCION DE DATOS PERSONALES	Sistema que permite administrar las denuncias, complementarlas, crear cartas electrónicas para la Delegatura de Protección de Datos Personales.	X	



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
API	Módulo informático que permite registrar los diferentes asistentes a los cursos del Aula, y certificar la asistencia a los cursos ofrecidos mediante la generación de certificado en formato digital el cual es enviado mediante correo electrónico.	X	
API EXTERNO	Módulo informático que permite a la ciudadanía realizar el registro en los diferentes cursos que ofrece el Aula de Propiedad Industrial, con el fin de optimizar tiempos en el grupo de trabajo del Aula API y disminuir el error humano en el registro de información.	X	
GESTIÓN DE CERTIFICADOS AGN	Módulo mediante el cual se indexan certificados de Propiedad Industrial provenientes del Archivo General de la Nación.	X	
NOTAS CONTABLES	Permitir el registro de notas contables, permitir la gestión de autorización de aplicación de notas contables a las multas.	X	
DOMINIO PUBLICO	El sistema de Consulta de patentes y diseños en dominio público permite la consulta de datos básicos de patentes de invención y diseños industriales que se encuentran en dominio público.	X	
COBRO COACTIVO	Sistema que permite gestionar las etapas preliminar, persuasiva y coactiva dentro de un proceso de cobro coactivo.	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RNPC	Sistema de gestión de los trámites iniciados por los usuarios de la Red Nacional de Protección al Consumidor, el cual permite el ingreso, procesamiento y consulta de la información propia de la gestión de los trámites de la RNPC.	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO DOCUMENTAL	Es un sistema que ayuda en la gestión y ubicación de unidades documentales y archivos registrando la trazabilidad y consultando cada archivo en el sistema de trámites de la entidad.	X	
SIPAD	Sistema de información que permite registrar y hacer seguimiento, mediante correo electrónico, a las investigaciones disciplinarias llevadas a cabo por el área de control disciplinario interno.	X	
SISTEMA DE CAMARAS DE COMERCIO	Validar y radicar los reportes financieros que envían las cámaras de comercio mediante un archivo XBRL.	X	
SEGURIDAD DE PRODUCTO SIC	Permite cumplir con la regulación de la circular única en lo relacionado con seguridad de productos.	X	
SIC CALIBRA	Sistema que permite realizar el proceso de solicitudes de calibración, de manera electrónica, así mismo el proceso de recepción y entrega del equipo calibrado.	X	
SISTEMA GESTION DE FIRMAS	Sistema de información mediante el cual se actualizan las personas a cargo de cada dependencia.	X	
SOGER	Sistema de información que permite gestionar las solicitudes y requerimientos relacionados con desarrollos nuevos, mantenimiento y ajustes de las aplicaciones de la SIC.	X	
DEVOLUCIONESSIPI	Sistema de gestión de devoluciones PSE de SIPI.	X	
PORTAL AUTOMOTORES	Sistema del portal de reporte periódico de PQR's y campañas de seguridad del sector automotor de manera automatizada.	X	
MARCAS NOTORIAS	Disponer de información confiable, oportuna y veraz de las marcas notorias declaradas por la Delegatura de Propiedad Industrial.	X	
DERECHO AL TURNO	Sistema de información del área financiera que permite gestionar los pagos a terceros de la entidad.	X	
CERO PAPEL	Módulo para realizar traslados internos de forma digital.	X	
DERECHOS DE PETICIÓN	Aplicación que genera un alerta dos días antes del vencimiento de los derechos de petición asignados a un funcionario, mediante correo electrónico.	X	
SEGUIMIENTO CONTRACTUAL Y SOLICITUDES DE PAGO	Sistema de información que permite realizar seguimiento a los contratos y pagos que gestiona la entidad.	X	

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
SIGEP	Sistema de Información de Gestión de Empleo Público. Cuenta con los siguientes módulos de uso en la SIC: a) Módulo de Planta b) Módulo de Nómina c) Módulo de Seguridad y Salud en el Trabajo d) Módulo de Bienestar y Capacitación		X
CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN)	Sistema que permite hacer el seguimiento y consulta del estado actualizado del trámite de la PQR ante el proveedor/operador o ante la entidad, relacionado con trámites de telefonía móvil celular y servicios postales utilizando para ello el Código Único Numérico CUN	X	
COPIAS SIMPLES (SEDE ELECTRÓNICA / SIC-COMISIONA / SICSACE)	Solución informática que permite la gestión de copias simples y auténticas, listados, certificaciones y comisiones por medios electrónicos, integrando e incorporando firmas digitales y estampas cronológicas para la Superintendencia de Industria y Comercio.		X
DIRECTORIO TELEFÓNICO	Sistema que permite al Grupo del Trabajo de Talento Humano, realizar la gestión de los servidores públicos de la SIC (ingresos, retiros, traslados, cambios de cargo, asignación de coordinaciones, actualización de información de contacto). Igualmente el sistema cuenta con un módulo que permite realizar la consulta de la información asociada al correo electrónico, la ubicación (piso) y extensión de los servidores públicos.	X	
RNBD (SISI)	Sistema que permite el registro de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la superintendencia de industria y comercio y de libre consulta para los ciudadanos.	X	
SAIR	Sistema que permite a las 57 Cámaras de Comercio del país, realizar el cargue de información solicitada por la Superintendencia de Industria y comercio, para su posterior consulta y evaluación. El sistema cuenta con módulos de Priorización y Supervisión que permiten gestionar los riesgos administrativos y organizacionales a los que se encuentran expuestos las cámaras de comercio. De igual manera cuenta con un módulo para los trámites administrativos a los que haya lugar.	X	
SERVICIOS EN LÍNEA PÁGINA WEB	Sistema en Línea con los medios y mecanismos de interacción eficientes que ayuden a fomentar la participación ciudadana. En este espacio, el ciudadano puede realizar diversos tipos de trámites, como derechos de petición, demandas y denuncias de Protección al Consumidor, denuncias por actos de corrupción o quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dirigidas a esta Superintendencia.	X	
SERVICIOS MÓVILES (CONSUMÓVIL)	Aplicación móvil que brinda a los colombianos un sistema para radicación de denuncias y demandas ante la sic	X	
SGDEA	Sistema de Gestión documental que permite gestionar los documentos tanto físicos como electrónicos desde su creación, clasificación, transferencias y disposición final, según la Tabla de Retención Documental Definida.		X
SISTEMA JURISDICCIONAL	Es un sistema de información integrado con el sistema de trámites, que les permite a los usuarios registrar la información del proceso, como clasificaciones, prorrogas, suspensiones entre otros. Permite el control de los términos legales y las tareas que debe ejecutar cada usuario, por medio de la asignación de actividades para controlar el flujo de trabajo adaptándose a la dinámica de cada proceso de demanda.	X	
Sistema de Seguimiento de Casos y Expedientes de Competencia	Sistema que permite consolidar las hojas de vida, Matriz de Expediente, Inventario Visita, Requerimientos Visitas, Matriz de Práctica de Pruebas, Matriz de Notificaciones y Matriz de Investigados que se diligencian en cada uno de los casos que se adelantan en la Delegatura para la Protección de la Competencia en materia de PCR (Prácticas Comerciales Restrictivas) y CDA (Competencia Desleal Administrativa) con el fin de realizar un óptimo seguimiento y control de los procesos.	X	



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
SIC FACILITA	Se trata de una herramienta virtual en donde la SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor.	X	
SIMEL APP	Sistema de información creado por la entidad, en el cual se integra toda la información sobre Metrología Legal de los actores que intervienen en el Control Metroológico de un país, entre ellos tenemos: productores o importadores, comercializadores, reparadores y usuarios de los instrumentos de medición, de igual forma, los Organismos Autorizados de Verificación Metroológica (OAVM) y la administración como garante de la seguridad en las transacciones realizadas con dichos instrumentos. El registro de información se realiza a través de un dispositivo móvil	X	
BPM (FOREST)	BPM, utilizando la herramienta FOREST BPMS, que permite la implementación de procesos de negocios de Gestión Judicial		X
SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	Sistema que permite el registro, actualización de usuarios, permisos y perfiles del sistema de trámites	X	
SISTEMA CARTERA	Sistema de multas como apoyo para la gestión de los trámites gestionados por los usuarios de la Dirección Financiera, Grupo de Trabajo de Notificaciones y Cobro Coactivo.	X	
SISTEMA DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD (SICERCO)	Sistema que permite conocer el alcance real de los certificados, teniendo acceso a los anexos que forman parte integral de éstos, permitiendo a la entidad hacer un control más efectivo de los mismos	X	
SISTEMA DE METROLOGIA LEGAL (SIMEL)	Sistema de información creado por la entidad, en el cual se integra toda la información sobre Metrología Legal de los actores que intervienen en el Control Metroológico de un país, entre ellos tenemos: productores o importadores, comercializadores, reparadores y usuarios de los instrumentos de medición, de igual forma, los Organismos Autorizados de Verificación Metroológica (OAVM) y la administración como garante de la seguridad en las transacciones realizadas con dichos instrumentos.	X	
SISTEMA DE RECAUDOS	Sistema que permite el recaudo por conceptos de multas, contribuciones, tasas, tarifas y servicios	X	
SISTEMA INTEGRAL DE GESTION INSTITUCIONAL (SIGI)	Registra la documentación del sistema de calidad de la entidad. Permite registrar información de cada uno de los procesos de la entidad relacionada con los indicadores, riesgos, documentos, planes de mejoramiento, auditorías, MECI, entre otros.		X
TITULOS DE DEPÓSITO JUDICIAL	Sistema de administración de títulos de depósito judicial el cual permite el ingreso de todos los TDJ que ingresan a la entidad permitiendo su gestión y fraccionamiento de acuerdo a las directrices de la Entidad.	X	

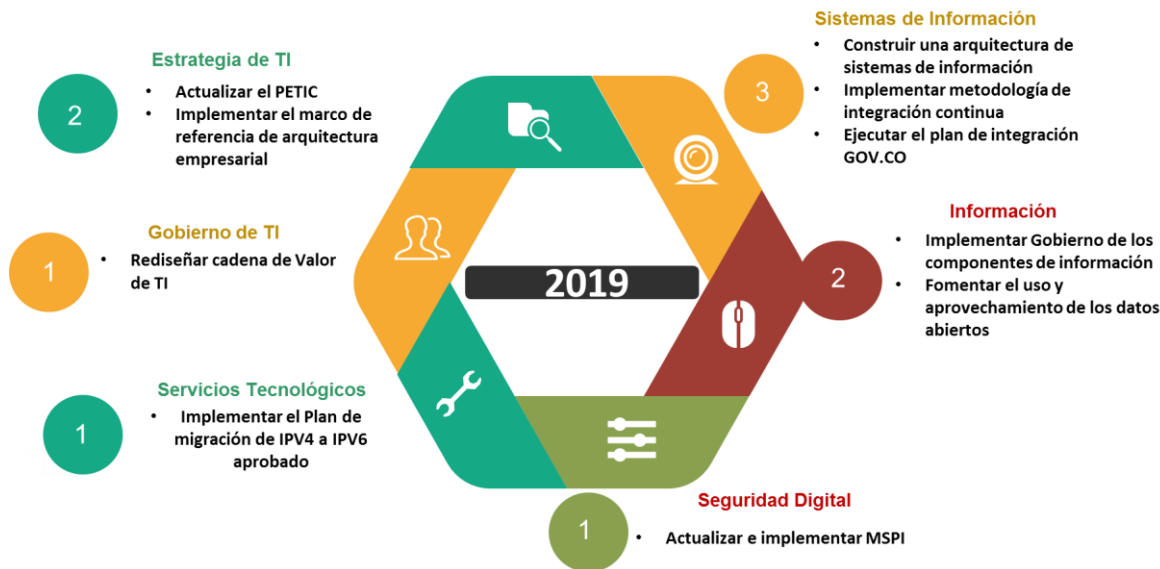
Fuente: Oficina de Tecnología de la Información, corte 31 de octubre de 2019



7.4 Actividades adelantadas por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Como parte de las tareas que se han venido desarrollando en la implementación del MIPG, la Oficina de Tecnologías de la Información ha reportado avance en las siguientes actividades:

Seguridad y Gobierno Digital



✓ Estrategia de TI

Se adelantaron 5 sesiones de trabajo que abarcaron las actividades señaladas en la nueva metodología de formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI. Producto de lo anterior en conjunto con la primera iteración de arquitectura empresarial, se formuló el PETI 2019-2022 en el mes de octubre, documento aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual, se está socializando con las dependencias misionales con el objetivo de priorizar acciones de cara a la planeación estratégica 2020 que adelanta la Entidad. De igual manera, ha sucedido con dependencias vitales para el desarrollo del PETI, como lo es la Oficina de Control Interno y el Grupo de Trabajo de Gestión Documental.



Brechas generales identificadas en los procesos misionales

Nombre elemento	Descripción
Funciones registrales	Proporcionar al solicitante una herramienta que le permita de manera ágil y autónoma, clasificar adecuadamente la clase para la cual se puede registrar un signo distintivo. Contar con una herramienta que permita apoyar la clasificación correcta en las solicitudes de patentes (clasificación IPC) y su posterior sectorización en una solicitud de patentes
Funciones Administrativas	Contar con una herramienta que apoye la revisión y clasificación de las solicitudes que llegan al área de manera que puedan tramitarse las solicitudes en un menor tiempo.
Funciones Jurisdiccionales	<p>Contar con una herramienta de Relatoría basada en texto, Audio y Video, que permita acceder a un punto específico en el video y realizar la consulta sobre autos y sentencias que se hayan proferido en un período, de manera que apoye a la SIC en la elaboración de autos y sentencias.</p> <p>Contar con una herramienta que permita el escaneo en 3D de todas las pruebas (físicos, comestibles, digitales), a fin de que el expediente sea 100% digital.</p>

Fuente: Elaboración propia, Equipo OTI SIC. 2019 basado en las sesiones de trabajo con el Equipo de Transformación Base

A partir de un autodiagnóstico adelantado durante los meses de septiembre y octubre, se identificaron las oportunidades de mejora para la aplicación de tecnologías de información y comunicaciones que permitan establecer el modelo de gestión de la arquitectura empresarial necesaria para generar capacidades de gestión de TI en la Entidad.

Para cada uno de los 18 procesos de la Entidad se establecieron las brechas junto con las capacidades actuales. A partir de esto, se establecieron iniciativas de Tecnologías de Información que de manera consolidada y organizada brinde una hoja de ruta estratégica para estos cuatro años de duración.

Se definieron los objetivos estratégicos de TI de la siguiente manera:





Fuente: Elaboración propia, Equipo OTI SIC. 2019 basado en los aportes del Equipo de Transformación Digital

✓ Gobierno Digital

Como parte de la implementación de la Política de Gobierno Digital, la Oficina de Tecnologías de la Información ha adelantado un diagnóstico y medición de las capacidades de TI (funciones de grupos de trabajo, política de gobierno digital y alineación SIC) a partir de sus 2 Componentes (TIC para el Estado y TIC para la Sociedad) y 3 Habilitadores Transversales (Arquitectura TI, Seguridad y Privacidad, y Servicios Ciudadanos Digitales), con el propósito de asegurar que la seguridad y la privacidad sean transversales a la estructura de la OTI y de la SIC.

Estructura actual de la OTI:



De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la estructura actual se presentaron dos propuestas a la Alta Dirección para la ampliación de la estructura organizacional y los roles de la OTI.

✓ **Avances en el plan de migración de IPV4 a IPV6¹:**

En relación al plan de migración de IPV4 a IPV6, se ha avanzado en la implementación del 80% en la Fase 1 Sede Bochica, de acuerdo a lo reportado por la Oficina de Tecnologías de la Información. De lo anterior, se publicó pool IPV6 internet, se creó el direccionamiento IPV6 para la SIC sede principal y se configuraron los equipos de seguridad perimetral.

Se han presentado dificultades en la configuración del servidor DHCP y DNS, para lo cual se ha actualizado cronograma de trabajo, con el objetivo de alcanzar lo indicado en la resolución 2710 del 2017.

✓ **Plan de integración gov.co y fortalecimiento de datos abiertos:**

En atención a la directiva presidencial no. 2, del 2 de abril de 2019 para la “Simplificación de la interacción digital los ciudadanos y el Estado”, la Superintendencia de Industria y Comercio inició con el plan de integración al portal gov.co.

De acuerdo con este plan de integración presentado el pasado 17 de julio, la Entidad debe contar con los 29 trámites en dicho portal el 31 de julio de 2020. Para ello, la SIC adelanta un piloto en conjunto con el MINTIC y la Agencia Nacional Digital.

Se ha avanzado en la elaboración de historias de usuario y de mockups² con la participación de la Delegatura de Protección al Consumidor y la Oficina Asesora de Planeación. De otra parte, los datos abiertos en algunas Delegaturas como Metrología Legal y Propiedad Industrial aún se están analizando las fuentes a usar y los tipos de variables a publicar. Paralelo a ello, en conjunto con OSCAE se realizó una encuesta para conocer las preferencias de los datos abiertos respecto a metrología legal, propiedad industrial y protección al consumidor. A partir de estos resultados, se proyecta convocar a dichas Delegaturas en los meses de noviembre y diciembre para definir curso de acción considerando las necesidades planteadas.

✓ **Arquitectura de los sistemas de información:**

Teniendo en cuenta el análisis situacional realizado y la determinación de brechas producto del estudio de las cadenas de valor de la Entidad, se cuenta con una arquitectura de referencia del ecosistema digital de la Agencia Nacional Digital. Dicho producto ha sido insumo para la definición de iniciativas y hojas de ruta dentro del PETI.

¹ IP es el protocolo de Internet que permite la navegación web, descarga de archivos, o cualquier otro servicio o aplicación, la comunicación entre los diferentes elementos de la red y los computadores o teléfonos celulares.

² En la manufactura y diseño, un *mockup*, *mock-up*, o *maqueta* es un modelo a escala o tamaño real de un diseño o un dispositivo, utilizado para la demostración, evaluación del diseño, promoción, y para otros fines. Un mockup es un prototipo si proporciona al menos una parte de la funcionalidad de un sistema y permite pruebas del diseño.³ Los *mockups* son utilizados por los diseñadores principalmente para la adquisición de comentarios por parte de los usuarios. Fuente: Wikipedia



Actualmente, se está trabajando en la formulación del plan de intervención de los sistemas de información considerando las prioridades que manifiesten las áreas funcionales y las estrategias definidas en el marco de referencia.

✓ **Implementación y seguimiento al MSPI:**

En la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI se ha identificado una brecha en relación a la implementación de controles de seguridad requeridos por el MSPI:



La Entidad tiene aspectos por mejorar en la implementación de controles para salvaguardar la seguridad y la privacidad de la información principalmente en los siguientes aspectos:

- Gestión de la continuidad del negocio.
- Vulnerabilidades en sistema de información desarrollados antes de 2019.
- Implementación de controles de cifrado de información en reposo.
- Tratamiento y etiquetado de los activos de información, según su clasificación
- Gestión de la privacidad de la información.
- Fortalecimiento de la seguridad en el ciclo de desarrollo de software.

Se desarrollaron las siguientes actividades con corte al 30 de septiembre en cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información de la SIC:

- Avance del 72% en la implementación del proyecto CSIRT de acuerdo al cronograma de actividades.
- Se gestionaron 5 controles nuevos de seguridad.

- Con la actualización de la metodología de gestión de riesgos, se inició con la identificación de activos de información en los 44 procesos, así como la identificación de riesgos de seguridad de la información en 23 procesos.
- En la actualidad se está adelantando la auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Se avanzó con la gestión de alertas de ciberseguridad.

Durante el periodo se dieron los siguientes avances en la implementación de controles:

CONTROL	OBSERVACIONES
Inventario de activos.	Se avanzó en el inventario de activos de información, mediante el formato registro de activos de información - SC05-F03 de acuerdo a la nueva metodología.
Clasificación de la información.	Se avanzó en la clasificación de los activos de información mediante la Metodología para la identificación, clasificación y valoración de activos de información - SC05I02.
Disposición de los medios.	Se avanzó en la implementación del procedimiento de borrado seguro - GS01-P09.
Registro y cancelación del registro de usuarios.	Se verificó la revocación de las cuentas activas de correos electrónicos y en directorio activo para funcionarios y/o contratistas que ya han terminado su vinculación laboral con la Entidad.
Suministro de acceso de usuarios	Se implementó el procedimiento GS01-P05 creación, cancelación y actualización de cuentas de usuarios.

8 Implementar las actividades de monitoreo y supervisión continua en la Entidad.

Se evidenció la actividad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como los Comités Directivos, instancias en las cuales se debe efectuar seguimiento para detectar las desviaciones frente a las metas planificadas y generar de manera oportuna las recomendaciones que permitan encaminar acciones que contribuyen al mejoramiento continuo en la Superintendencia. Es importante continuar fortaleciendo las acciones para elaborar y disponer oportunamente los registros de las actas aprobadas, que evidencian la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección frente a la gestión institucional.

8.1 Aplicar Evaluaciones y Autoevaluaciones.

Periódicamente se llevaron a cabo los Comités Directivos, instancia en la cual se realizó el seguimiento a temas estratégicos institucionales, para asegurar el cumplimiento de las metas de Gobierno.



Se evaluaron los indicadores de cada producto definido en el Plan de Acción Anual, para verificar el avance de las metas y objetivos institucionales. La Oficina Asesora de Planeación hace un seguimiento trimestral, con el fin de generar alertas tempranas a los Líderes de Proceso. <https://www.sic.gov.co/planes-de-accion-anual>

Al corte del tercer trimestre, los porcentajes de avances se encontraban en la siguiente situación:

% DE AVANCE	# DE PRODUCTOS
1% - 25%	1991
26% - 50%	1988
51% - 75%	1896
76% - 99%	1899
100% o superior	2043
TOTAL	9817

8.2 Adelantar Auditorías Internas de Gestión.

De conformidad con el “Plan Anual de Auditoría - Vigencia 2019”, entre los meses de julio a octubre, la Oficina de Control Interno continuó con auditorías con un enfoque por riesgos a los siguientes procesos:

- CS01 ATENCIÓN AL CIUDADANO
- SC05 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- DE01 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA Y DE02 REVISIÓN ESTRATÉGICA
- AJ01 TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL
- PI01 REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS
- PI02 CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES
- PI03 TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES
- GA01 CONTRATACIÓN
- GF01 CONTABLE
- GF02 PRESUPUESTAL
- GJ06 NOTIFICACIONES

Con estas auditorías se busca verificar la efectividad de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos de dicho proceso y retroalimentar a la Entidad con oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Las auditorías se han venido desarrollando de acuerdo al cronograma aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2019. Los informes preliminares se han socializado con los procesos auditados de acuerdo a lo descrito en el CI02-P02 Procedimiento Auditorías Sistema Integral de Gestión Institucional.



8.3 Elaborar y presentar seguimientos e informes de ley.

De conformidad con el “Plan Anual de Auditoría - Vigencia 2019”, entre los meses de julio a octubre, la Oficina de Control Interno elaboró y presentó los siguientes informes ordenados por la Ley, que permiten evidenciar el seguimiento y evaluación periódica a la gestión institucional, así como verificación de la efectividad del Sistema de Control Interno en la entidad:

Informes de Ley Periodo julio-octubre de 2019	Fecha de presentación
Informe Pormenorizado Estado Control Interno Periodo Marzo – Junio 2019	10/07/2019
Informe de actualización sistema E-KOGUI	26/09/2019
Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2° cuatrimestre de 2019	10/07/2019
Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	10/08/2019
Informe de la Evaluación a la Estrategia de Rendición de Cuentas	31/10/2019
Informe de Austeridad en el Gasto Público – 2° trimestre de 2019	5/09/2019
Informe de Avance al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República	1/08/2019
Informe de seguimiento SIGEP	28/10/2019

9 Recomendaciones.

- 1) Para la implementación exitosa del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI, se sugiere involucrar de manera más participativa a la alta dirección de la Entidad a nivel de Delegados, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores para que se revise con regularidad el cumplimiento de los procedimientos dentro de su área de responsabilidad, en atención a las políticas y normas de seguridad vigentes.
- 2) Se recomienda que se tomen las medidas necesarias para mejorar la forma en la que se ejerce monitoreo a los mecanismos de control diseñados por los procesos ya que llama la atención, la gran cantidad de eventos materializados. Esto es indicativo de que los controles no están siendo eficaces para prevenir los riesgos identificados pero de igual forma evidencia que no se están tomando los correctivos necesarios para corregir y mejorar.
- 3) Se observó un adecuado control de monitoreo a la ejecución de las actividades de la planeación institucional; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento y autocontrol por parte de cada responsable de las actividades y productos establecidos en el Plan de Acción Anual 2019, dado que se observa para el primer semestre, un nivel de cumplimiento bajo en proporción al periodo de tiempo evaluado.
- 4) Se recomienda agilizar la puesta en marcha del sistema de seguimiento al Plan de Acción. El mecanismo actual mediante hojas de cálculo es susceptible a los riesgos de error y pérdida de información.



- 5) Se recomienda continuar con la actualización de la página web de la entidad, en lo que respecta a los resultados de gestión institucional, ya que este es el principal medio de consulta de los Grupos de Valor.
- 6) Publicar de manera oportuna el vínculo al video de la Audiencia de RdC en la página web de la entidad, así como los indicadores de gestión, los resultados de la comunicación con la ciudadanía y la encuesta de evaluación.

GIOVANNY JAVIER CHAMORRO RUALES

Jefe de Control Interno

Elaboró: Rafael Carvajal

Revisó: Marta Caro

Aprobó: Giovanni Chamorro

