

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales	Período Evaluado: De 12-07-2015 A 11-11-2015
		ITRC 170300-20-047

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, a continuación se presenta el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales – UAE Agencia ITRC, por el período comprendido entre el 12 de julio de 2015 y el 11 de noviembre de 2015, el cual se publica en la página Web de la Entidad para efectos de dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo 135 de la citada ley, y para los demás fines a que haya lugar.

Para la elaboración del presente informe, y con el propósito de mantener una uniformidad en la forma de realizar la evaluación durante la vigencia 2015, se han tomado los elementos del Sistema de Control Interno descritos en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2014, y establecido el grado de avance de los mismos durante el período evaluado, teniendo en cuenta, además, el último Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno, las anotaciones formuladas al mismo por la Alta Dirección y la información suministrada y publicada a través de canales oficiales de la Entidad por los responsables de cada uno de los temas tratados.

MÓDULO 1.- PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 Componente: Talento Humano

1.1.1 Elemento: Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

- ☉ El Código de Ética y Buen Gobierno de la UAE Agencia ITRC, adoptado por Resolución N° 459 del 23 de octubre de 2013, se socializa anualmente a todos los funcionarios que a la fecha de realización del evento organizado para tal fin se encuentren vinculados a la Entidad.
- ☉ La última actividad de socialización del “Código de ética y buen gobierno” fue realizada el día 12 de Diciembre de 2014, y se soporta con el listado de asistencia y el registro fotográfico que se encuentra en la Intranet institucional de la UAE Agencia ITRC.

1.1.2 Elemento: Desarrollo del Talento Humano

- ☉ La planta de personal de la UAE Agencia ITRC, aprobada mediante Decreto 986 de 2012, contempla 122 cargos: 13 de libre nombramiento y 109 de carrera administrativa. Conforme a lo dispuesto en la Ley 909 de 2004, la provisión de los empleos de carrera administrativa se debe realizar por el sistema de mérito, actividad que se encuentra incluida en el Plan de Acción de la vigencia 2015, y dentro del Plan Anual de

Adquisiciones – Vigencia 2015, bajo el código UNSPSC 80101511, “Contratar proceso de convocatoria para provisión de empleos de carrera administrativa en coordinación con la Comisión Nacional del Servicio Civil”, con un “Valor Estimado” de \$280.190.000, y un “Valor Vigencia Actual” de \$211.524.705”, afectando el rubro “A-1-0-2-14”, proyecto que estaba previsto para iniciar en el mes de agosto, pero que a la fecha de corte del presente informe aún no se habían comprometido recursos para tal propósito.

- ☉ Conforme a lo previsto en el Decreto N° 1785 del 18 de septiembre de 2014, mediante Resolución N° 081 del 11 de Marzo de 2015, “(...) se modifica y se adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC”.
- ☉ El Plan Institucional de Capacitaciones –PIC, de la UAE Agencia ITRC, vigencia 2015, adoptado mediante Resolución N° 084 del 13 de marzo de 2015, se encuentra formulado y publicado en la página Web. En el Sistema Integrado de Gestión (SIG), dentro del Proceso Gestión de Talento Humano, se evidencia el Instructivo para la Inducción y Reinducción de personal, cuyo objetivo es el de “Establecer las directrices para realizar las actividades de inducción a todo el personal que ingresa a la Agencia y reorientar la integración del personal antiguo a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos. Por su parte, el Programa de Estímulos y el Plan de Bienestar Social e Incentivos, se encuentran diseñados de acuerdo a la normatividad legal vigente, y publicados en la página Web.
- ☉ En la planta de personal aprobada para la UAE Agencia ITRC, los cargos de carrera están provistos por la modalidad de nombramiento provisional, razón por la cual no opera la evaluación del desempeño; para los tres (3) directivos de la Agencia se encuentran establecidos los Acuerdos de Gestión, y la evaluación de la vigencia 2015, se encuentra en proceso de realización por parte de la Directora General y dentro del plazo previsto.

1.2 Componente: Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Elemento: Planes, Programas y Proyectos

- ☉ La proyección de la Entidad a largo, mediano y corto plazo está plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo, en el Plan Estratégico Institucional 2013-2018, en el Plan de Acción Anual y en las herramientas de planeación que permiten definir el direccionamiento estratégico. En la página web de la UAE Agencia ITRC se encuentran publicados el plan estratégico, el plan de acción anual, la misión, la visión y los valores institucionales. Teniendo en cuenta la Ley 1753 del 9 de junio de 2015, por la cual se expide el nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 “Todos por un nuevo país”, la Alta Dirección ha considerado pertinente reformular el Plan Estratégico Institucional, ajustándolo al período del Plan Nacional de Desarrollo, actualizar la Misión, la Visión, así como revisar los valores institucionales, actividad prevista para adelantar en el mes de noviembre y, en todo caso, concluir antes de finalizar el mes de diciembre de 2015.
- ☉ La misión y visión institucionales se encuentran aprobadas por parte del Comité de

Dirección, desde el 24 de abril de 2013, según acta de la fecha, y socializadas al interior de la Entidad y demás partes interesadas, a través de los diferentes canales de comunicación de que dispone la Entidad. Como se mencionó en el ítem anterior, se tiene previsto revisar su contenido y reformularlas acorde con el direccionamiento estratégico.

- Ⓒ Los Objetivos Institucionales se encuentran plasmados en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan de Acción Anual de cada una de las dependencias funcionales de la Agencia, los cuales se encuentran publicados en la página Web. Como consecuencia de la proyectada reformulación del Plan Estratégico Institucional, seguramente el Plan de Acción Anual para 2016, tendrá los ajustes que resulten del caso.
- Ⓒ La UAE Agencia ITRC, estableció el procedimiento *"Formulación y seguimiento del Plan de Acción Anual de la Agencia"*, y el procedimiento *"Proyección, elaboración, y seguimiento del Programa Anual Mensualizado de Caja"*, los cuales se encuentran debidamente publicados en el SIG.

1.2.2 Elemento: Modelo de Operación por Procesos

- Ⓒ En el período evaluado, la UAE Agencia ITRC, continúa avanzando en el diseño, elaboración, documentación, publicación e implementación de los procesos y procedimientos que le permiten cumplir eficientemente con las funciones asignadas. Con fecha 23/07/2013, se publicó y entró en vigencia la versión 1 del *"Procedimiento de Control de Documentos"*; a 11/07/2015, ya se tenía la versión 6 del mismo documento y la versión 5 del *"Instructivo para la Elaboración de Documentos"*, continuando con el proceso de formalización del Sistema de Gestión de la Calidad –SGC, aprobados desde el 21/11/2014.
- Ⓒ Publicados en el SGC de la Entidad, a 11/11/2015, se tenía un total de 431 documentos, correspondientes a los 11 procesos estratégicos inscritos en el Sistema Integrado de Gestión –SIG, Categoría 5. Documentos Sistema Integrado de Gestión. Frente a los datos presentados en informes anteriores, el avance de la gestión se muestra a continuación:

TIPO DE DOCUMENTO	31-12-2013	10-03-2014	11-07-2014	11-11-2014	11-03-2015	11-07-2015	11-11-2015
Caracterización	0	0	6	11	11	11	11
Procedimiento	2	23	60	87	84	86	86
Instructivo	2	3	4	23	28	29	28
Formato	5	62	172	230	278	282	281
Formato Asociado					1	1	1
Modelo	0	5	7	5	5	5	5
Protocolo	0	4	4	4	4	4	4
Guía	0	4	3	3	7	7	7
Manual	0	1	0	4	6	6	6
Política	0	0	0	1	2	2	2
TOTAL	9	102	256	368	426	433	431

- Ⓒ La UAE Agencia ITRC, tiene establecido el Mapa de Procesos, Versión 1, aprobado el 27 de

Agosto de 2013, publicado en la Intranet en la pestaña SIG, y en la Web institucional en la pestaña Sistema Integrado de Gestión /Gestión de la Calidad.

- ☉ Para la atención a los ciudadanos y demás partes interesadas, se cuenta con el Procedimiento *“Recepción quejas, reclamos y derechos de petición”*. En la página Web, en la sección de Rendición de Cuentas, se publican los reportes de información a la ciudadanía.

1.2.3 Elemento: Estructura Organizacional

- ☉ Las funciones de la UAE Agencia ITRC, están señaladas en el Decreto 4173 de 2011, aclarado por el Decreto 4452 de 2011 y modificado por el Decreto 985 de 2012; por su parte, la planta de personal fue establecida mediante los decretos 985 y 986 de 2012.
- ☉ La evidencia de que la UAE Agencia ITRC, tiene plenamente estructurados y articulados los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad, lo que le permite dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su objetivo misional, se demuestra con que los procesos, procedimientos y demás documentos están debidamente publicados en el SIG, en los términos y condiciones del SGC.
- ☉ La UAE Agencia ITRC, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, tiene establecidos once (11) procesos, que se evidencian en la intranet institucional. Por su parte, el Manual de Funciones y Competencias Laborales vigente, fue modificado y adoptado mediante Resolución N° 081 del 11 de Marzo de 2015.
- ☉ El organigrama de la Entidad se encuentra actualizado y publicado en la página Web.

1.2.4 Elemento: Indicadores de Gestión

- ☉ Los indicadores KPI (Key Performance Indicators, por su sigla en inglés, o Indicadores Clave de Desempeño/Rendimiento) se encuentran publicados en la página Web en la ruta *Agencia/ Direccionamiento Estratégico/ Planes/ Plan Estratégico Institucional*, y enunciados en las Metas Grandes a Largo Plazo –MEGAS, descritas en el numeral 1.3 del Plan Estratégico Institucional 2013 – 2018, aprobado por el Comité de Dirección el 24 de abril de 2013, y que orienta el quehacer institucional para dicho período; para la vigencia 2015, se tiene previsto un avance del 50% en la implementación del sistema tecnológico de información y telecomunicaciones en la MEGA Tecnología, y del 90% en el número de funcionarios públicos con evaluación de desempeño superior, en la MEGA Altamente Calificada.
- ☉ Así mismo, en el numeral 2.2 Sistema Balanceado de Indicadores e Iniciativas Estratégicas, se lee: *“Para la formulación de las iniciativas estratégicas y de los indicadores que permiten el monitoreo de la estrategia se tuvo en cuenta la naturaleza, funciones, estructura, así como los procesos, productos y servicios de la Agencia ITRC, (...) los elementos vistos en el Mapa Estratégico se integran con el Sistema Balanceado de Indicadores y las Iniciativas Estratégicas en la herramienta denominada Cuadro de Mando Integral, en el cual consolidamos y medimos las variables adecuadas y los parámetros críticos...”*.
- ☉ En el Plan de Acción Anual por Dependencia, vigencia 2015, para cada una de las actividades a ejecutar se tiene definido un indicador, cuyo resultado se reporta con la

periodicidad señalada y se publica en la página Web de la UAE Agencia ITRC.

- ☉ En la página Web de la UAE Agencia ITRC, se publica el resultado del avance, seguimiento y cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2013 – 2018 y del Plan de Acción Anual.
- ☉ El Software que automatiza y permite verificar y realizar consultas de todos los indicadores de cada una de las áreas que comprende de la Entidad, es liderado por la Oficina Asesora de Planeación y se encuentra operando. A la herramienta tienen acceso todos los funcionarios de la Agencia, con rol de consulta. La Oficina Asesora de Control Interno realizará un seguimiento una vez se encuentre operando totalmente.
- ☉ El seguimiento a los indicadores es realizado por la Oficina Asesora de Planeación, con una periodicidad trimestral, y publicado en la página Web de la UAE Agencia ITRC, donde la Oficina Asesora de Control Interno verifica el estado de avance y cumplimiento de metas.

1.2.5 Elemento: Políticas de Operación

- ☉ Las Políticas de Operación se hallan establecidas en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, las cuales, como apoyo a la gestión institucional, se encuentran disponibles para consulta y al alcance de todos los funcionarios. Así mismo, para su mayor divulgación y conocimiento, se informa de su existencia y actualización en cartillas, manuales y correos electrónicos internos.
- ☉ La Resolución N° 280 de 2013, *"Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión en la Agencia ITRC, se conforma el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión y se dictan otras disposiciones"*, al igual que el Manual de Calidad, se encuentran publicados en la Intranet y en la Web Institucional.

1.3 Componente: Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

- ☉ La UAE Agencia ITRC, tiene definido y publicado en la página Web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el que detalla la estrategia de lucha contra la corrupción y los mecanismos de atención al ciudadano, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 73 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"*, reglamentada por el decreto 2641 de 2012.
- ☉ Los riesgos operativos, o de gestión, se documentan a través del *"Procedimiento Administración de Riesgos de Gestión"*, identificado y publicado en el SIG con el código PE02-GSI-PR07, pero para su ejecución, se reitera, se sugiere que se establezca un líder operativo, diferente al Responsable del Proceso y al Facilitador de Calidad, que lo oriente, que lo dinamice y que garantice su ejecución y cumplimiento.
- ☉ El Manual Técnico del MECI 1000:2014, cuya actualización se dio al interior de la Entidad, define la Identificación de Riesgos en los siguientes términos: *"La identificación de los riesgos*

se realiza a nivel del Componente de Direccionamiento Estratégico, identificando las causas con base en los factores internos o externos a la entidad, que pueden ocasionar riesgos que afecten el logro de los objetivos. La identificación implica hacer un inventario de los riesgos, definiendo en primera instancia sus causas con base en los factores de riesgo internos y externos (contexto estratégico), presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo los posibles efectos (consecuencias). Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con los objetivos de los procesos, programas y/o proyectos, y los objetivos institucionales. Es allí donde, al igual que todos los servidores, la gerencia pública adopta un papel proactivo en el sentido de visualizar en sus contextos estratégicos y misionales los factores o causas que pueden afectar el curso institucional, dada la especialidad temática que manejan en cada sector o contexto socioeconómico", en tanto que la metodología de que trata el Decreto 2641 de 2012, en el numeral 2A, señala que "Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular." Lo anterior, para efectos de que las Políticas de Administración del Riesgo al interior de la Entidad se puedan definir con mayor claridad.

1.3.2 Elemento Identificación de Riesgos

- ☉ La UAE Agencia ITRC, acorde con la metodología del Decreto 2641 de 2012, tiene identificados los riesgos de corrupción; el Mapa de Riesgos de Gestión Institucional y el Mapa de Riesgos por Procesos, asociados a la ejecución de los procedimientos propiamente dichos, están publicados en la Intranet, en la pestaña SIG.
- ☉ La Entidad, a través de la Matriz FADO, la cual se encuentra publicada en la Intranet, en la pestaña SIG/ Mapa de Riesgos de Gestión/ Institucional, identificó para cada uno de los procesos de la UAE Agencia ITRC, los factores internos y externos que pueden generar posibles eventos de riesgo, así como los controles a aplicar y el mecanismo de seguimiento. La Entidad tiene establecida y definida la política de Administración del Riesgo en el documento "Procedimiento Administración de Riesgos de Gestión", y en el "Instructivo levantamiento de información y construcción del Mapa de Riesgos de Gestión", los cuales se encuentran publicados en la Intranet institucional.

1.3.3 Elemento: Análisis y Valoración del Riesgo

- ☉ La UAE Agencia ITRC, tiene adelantado el análisis de riesgos enfocado básicamente a los riesgos de corrupción, a los cuales se les hace monitoreo y seguimiento. Para darle plena cobertura a la gestión, la Entidad ha aplicado el *Procedimiento Administración de Riesgos de Gestión*, en cuyo contenido está contemplado el análisis y evaluación de los riesgos que afectan a la Entidad en su conjunto.
- ☉ La valoración del riesgo en la UAE Agencia ITRC, en concordancia con lo mencionado en los anteriores numerales, estaba enfocada principalmente a los riesgos de corrupción; sin embargo, al aplicar el *Procedimiento Administración de Riesgos de Gestión*, se identifican y analizan los riesgos operativos, para lograr la cobertura general a la gestión de la Entidad.
- ☉ Dando cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1474 de 2011, y demás normas que la adicionan y/o complementan, la UAE Agencia ITRC, tiene formulado el *Mapa de Riesgos de*

Corrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2015, al cual se le hace seguimiento con la periodicidad señalada.

- ☉ La Oficina Asesora de Control Interno de la UAE Agencia ITRC, en cumplimiento de su función de seguimiento y verificación de que trata la norma citada en el inciso anterior, evidenció la publicación del plan correspondiente a la vigencia 2015, a 31 de enero de 2015, y comprobó la elaboración del *Informe de Evaluación Independiente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, por los períodos comprendidos entre el 1° de enero y el 30 de abril, 1° de mayo y 31 de agosto, a los que se les realizó el respectivo seguimiento.
- ☉ La UAE Agencia ITRC, dentro del *Procedimiento Administración de Riesgos de Gestión*, estableció los lineamientos para evaluar si los controles previstos para administrar los riesgos son adecuados o no, los cuales se analizan frente al contexto estratégico y con el objetivo de mitigar su impacto o la probabilidad de ocurrencia; el procedimiento se encuentra debidamente aprobado y publicado en la página Intranet.

Dificultades:

El Módulo tiene como marco general el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014: Innovación, Buen Gobierno, Relevancia Internacional y Sostenibilidad Ambiental; el Plan Estratégico Institucional 2013-2018; y el Plan de Acción Anual de la vigencia 2015. La UAE Agencia ITRC, se mantiene en un proceso de sustentación y afianzamiento de su gestión, lo cual le permite aprender, aprehender y aplicar las mejores prácticas del ejercicio de la función pública, avanzando con paso firme en el cumplimiento de su objeto misional. Más que presentar dificultades, es claro que, en un proceso de mejoramiento continuo, siempre quedará camino por recorrer; y en la medida en que se complete el diseño, documentación, publicación e implementación de los procedimientos que guían el quehacer de la Agencia, se podrán reflejar más ampliamente los logros de la Entidad.

MÓDULO 2. CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 Componente: Autoevaluación Institucional

2.1.1 Elemento: Autoevaluación del Control y Gestión

- ☉ La UAE Agencia ITRC, realizó la última actividad de sensibilización sobre la cultura del autocontrol, dirigida a todos los servidores de la Entidad, acompañada en cada uno de los procesos en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en Enero de 2014. Se buscaba que los responsables de los procesos tomaran conciencia sobre la importancia de los mismos, y que realizaran actividades que les permitieran mejorar los procesos a través de acciones preventivas y correctivas.
- ☉ En el año 2015, y a la fecha de corte del presente informe, conforme al Procedimiento PE02-GSI-PR06, actualizado a versión 3 el 26/06/2015, no se había llevado a cabo la Revisión por la Dirección, la cual se tiene prevista para el mes de diciembre. A través de

ésta actividad, es que la UAE Agencia ITRC, ejecuta la autoevaluación y toma las acciones necesarias para el mejoramiento continuo.

- De igual manera, la UAE Agencia ITRC, realiza su proceso de autoevaluación a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión -FURAG, del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, el Sistema de Gestión de Calidad, y a partir de la información recolectada, entre otros.

2.2 Componente: Auditoría Interna

2.2.1 Elemento: Auditoría Interna

- Dentro del *"Proceso Gestión de Evaluación y Control"* se tiene definido el procedimiento de *"Auditoría Interna de Gestión"*, el cual se encuentra publicado en la página Intranet de la UAE Agencia ITRC, y que tiene como objeto *"describir las actividades y guías que se deben desarrollar en la ejecución de una Auditoría Integral, mediante la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Control Interno"*.
- La UAE Agencia ITRC, mediante acta del Comité de Dirección-Comité SIG-Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, de fecha 29 de abril de 2015, aprobó el *"Programa Anual de Auditoría 2015-2016"*. El programa está basado en riesgos, tomados del Mapa de Riesgos de Gestión Institucional, e incluye las auditorías de gestión, seguimientos, evaluaciones y/o monitoreos que por ley le han sido asignados a la OACI.
- El Informe Ejecutivo Anual del Estado del Sistema de Control Interno -SCI, de la UAE Agencia ITRC, se presenta de acuerdo con los lineamientos señalados por el DAFP, permitiendo mejorar y fortalecer el Sistema de Control Interno.

2.3 Componente: Planes de Mejoramiento

2.3.1 Elemento: Plan de Mejoramiento

- Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la UAE Agencia ITRC, se tiene establecido y documentado el procedimiento para la formulación, aprobación y seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, y donde se han definido las herramientas para la elaboración y evaluación de los planes de mejoramiento.
- La UAE Agencia ITRC, dentro del *"Proceso Gestión de Evaluación y Control"* y *"Proceso Gestión SIG"*, tiene previsto el *"Procedimiento Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento"*, el *"Procedimiento Acción Correctiva"* y el *"Procedimiento Acción Preventiva"*, los cuales se han establecido para gestionar las recomendaciones que surjan en el desarrollo del Componente de Auditoría Interna y las respectivas observaciones del Órgano de Control Fiscal. De igual manera, se tienen definidas las directrices para el seguimiento y evaluación de las acciones contenidas en los Planes de Mejoramiento.

Dificultades:

El Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento tiene su fundamento en los niveles de

autoridad y/o responsabilidad que aseguran el control a la ejecución de los procesos, garantizando que ésta esté orientada hacia la consecución de los resultados requeridos, sean estos bienes o servicios, para el logro de los objetivos misionales; la UAE Agencia ITRC, mejora en el proceso de sustentación y afianzamiento de su gestión, lo cual le ha permitido aprender y aprehender las mejores prácticas del ejercicio de la función pública, avanzando con paso firme en el cumplimiento de su objeto misional. Más que presentar dificultades, es claro que, en un proceso de mejoramiento continuo, siempre quedará camino por recorrer, y en la medida en que se complete el diseño, documentación, publicación e implementación de los planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos que guían el quehacer de la Agencia, se podrán reflejar más ampliamente los logros de la Entidad.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Información y Comunicación Interna y Externa

- ☉ La Entidad, a través del Procedimiento “*Recepción Quejas, Reclamos y derechos de Petición*”, aplica los mecanismos para identificar la información externa y dar respuesta a los requerimientos de las partes interesadas, dentro de los términos establecidos en la ley. Las áreas misionales han diseñado y establecido encuestas de satisfacción de sus distintos niveles de usuarios; para el efecto, la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo cuenta con tres encuestas de satisfacción, de las cuales una fue aplicada y de las otras dos no se pudo comprobar su realización. Por su parte, la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias realizó una encuesta para medir la percepción de satisfacción de sus usuarios, a través de la firma Consultora de Medios Digitales *WEKANTU*. En ambos casos se contó con la asistencia y colaboración del Área de Comunicaciones.
- ☉ Para el manejo y conservación de las fuentes internas de información, como lo son los manuales, los informes, las actas, y los actos administrativos, entre otros, la UAE Agencia ITRC, cuenta con el documento: “*Listado Maestro de Documentos*”, publicado en la página institucional, en el cual se encuentran todos los documentos del Sistema de Gestión Integral vigentes, para la respectiva consulta por parte de los funcionarios de la Entidad y demás partes interesadas, y para la trazabilidad de la información en la Agencia.
- ☉ La UAE Agencia ITRC, realizó la última Rendición Anual de Cuentas, mediante la emisión de un programa de televisión transmitido por el Canal Uno el sábado 13 de Diciembre de 2014, en horario de 12:00 pm a 12:40 pm., y su contenido se encuentra publicado en la página Web y en la Intranet institucional, junto con la invitación. La próxima jornada de Rendición Anual de Cuentas de la UAE Agencia ITRC, está prevista para el mes de febrero de 2016, para lo cual se le ha solicitado a las partes interesadas, a través de la página Web institucional, su participación a través de preguntas o sugerencias; está abierta el canal de participación a partir del 11 de noviembre y hasta el 31 de diciembre de 2015. Es importante y pertinente focalizarla hacia los usuarios y partes interesadas de la Entidad.
- ☉ En lo atinente a la gestión documental, de acuerdo a la Ley 594 de 2000, y demás normas que la adicionan o modifican, la Entidad, por Resolución No. 303 de 2014, tiene establecidas y aprobadas las Tablas de Retención Documental, las cuales se encuentran

publicadas en la página Web, al alcance de los funcionarios de la UAE Agencia ITRC, y demás usuarios de la misma.

- ☉ La Política de Comunicaciones ha sido establecida en la Agencia ITRC, dentro del proceso de Gestión Estratégica, y los procedimientos: *"Formulación y Seguimiento del Plan de Comunicación Organizacional"*, *"Formulación y seguimiento del Plan de Medios de Comunicación"*, *"Administración del sitio Web e intranet"*, *"Administración de Redes Sociales"*, y el Manual de Comunicaciones, los cuales se encuentran debidamente publicados para información y consulta.
- ☉ El manejo organizado y/o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos, los mecanismos de consulta dispuestos para los distintos grupos de interés y para la obtención de información sobre las necesidades en la prestación del servicio y los medios de acceso a la información con que cuenta la Entidad, se establecen en los procedimientos, guías, instructivos y demás instrumentos adoptados que se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Gestión -SIG. La UAE Agencia ITRC, con el propósito de facilitar el contacto con sus usuarios y demás partes interesadas, ha puesto a disposición diversos canales de información y contacto, tales como: la página Web; redes sociales; línea telefónica gratuita; canal de chat interactivo; piezas publicitarias; y un punto de atención en el Aeropuerto El Dorado.

Dificultades:

El Eje Transversal de Información y Comunicaciones tiene una dimensión estratégica fundamental, pues vincula a la Entidad con el entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, permitiendo una participación directa de los usuarios en el logro de los objetivos. Al involucrar todos los niveles y procesos de la UAE Agencia ITRC, se convierte en un factor determinante; este eje permite mejorar la transparencia frente a la ciudadanía y demás partes interesadas, mediante el proceso de rendición de cuentas y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios. Más que presentar dificultades, es claro que, en un proceso de mejoramiento continuo, siempre quedará camino por recorrer; y en la medida en que la Entidad y la ciudadanía obtengan beneficios por la información y la comunicación, se podrán reflejar más ampliamente los logros de la Entidad.

Estado General del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de la UAE Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales, ha realizado un correcto proceso de actualización del Modelo Estándar de Control Interno, y avanza firme en el diseño, aprobación y publicación de los procedimientos requeridos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, base para que la Oficina Asesora de Control Interno pueda desarrollar la totalidad de las funciones y responsabilidades asignadas sobre la materia en la normatividad vigente. De igual manera, para ejecutar un Programa de Auditoría que muestre resultados efectivos y genere acciones de mejora, es necesario que los procesos y procedimientos a auditar hayan alcanzado un grado mínimo de madurez en su ejecución, para determinar su efectividad y funcionalidad.

La UAE Agencia ITRC, trabaja por establecer políticas operativas y metodologías que

propendan por el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, mediante el acompañamiento en la interiorización de una cultura orientada hacia el control, la cual se ve materializada en el compromiso y disciplina, tanto por parte del nivel directivo como de los funcionarios, de tal manera que, en la medida en que se avanza, se puede apreciar el grado de madurez del mismo. Para la UAE Agencia ITRC, la sensibilización a todos los servidores públicos al proceso de fortalecimiento del Sistema, así como la capacitación en la estructura, funcionalidad y beneficios de implementar mejoras, debe ser una actividad previa y permanente.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta el contenido del presente informe, el grado de avance en el proceso de afianzamiento y sustentación de la operatividad de la UAE Agencia ITRC, y el grado de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014, la Oficina Asesora de Control Interno, en cumplimiento de la función de evaluación, seguimiento y asesoría de que trata la Ley 87 de 1993, y demás normas que la modifican, regulan y/o adicionan, además de las consignadas dentro de este mismo informe en incisos anteriores, formula las siguientes recomendaciones, con el primordial objeto de que la Entidad alcance un elevado nivel de eficiencia y efectividad, como es la intención de la Alta Dirección y que ha sido transmitida a la totalidad de los funcionarios.

- Continuar con el diseño, documentación, aprobación, publicación e implementación de los procesos y procedimientos que requiere la UAE Agencia ITRC, de manera que la totalidad de las funciones asignadas a la Entidad queden reflejadas en el SGC – SIG.
- Teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades establecidas por la normatividad a cada una de las instancias de las entidades públicas y atendiendo la preeminencia de las normas, se considera pertinente y adecuado mantener la reiteración de la solicitud de revisión de la Resolución N° 280 de 13-06-2013, suscrita por la Dirección General de la UAE Agencia ITRC, a la luz de las disposiciones legales vigentes. Vale destacar que el Decreto 4173 de 2011, modificado por el Decreto 985 de 2012, señaló la estructura orgánica de la UAE Agencia ITRC, al tiempo que determinó las funciones generales de la Entidad, y las específicas para cada una de las dependencias que la conforman.

Aunque la Oficina Asesora Jurídica en un momento dado adelantó alguna gestión al respecto, presentando un proyecto de modificación de la citada Resolución, del cual tuvo conocimiento la Oficina Asesora de Control Interno, a la fecha de corte del presente informe aún no se había tomado ninguna decisión al respecto, así como tampoco se han expresado argumentos que señalen lo contrario.

- Dada la importancia y el impacto de la gestión de la UAE Agencia ITRC, la cual se ha procurado hacerla más visible a través de los medios de comunicación en las entidades vigiladas, se recomienda revisar y mantener actualizado el estudio del esquema de seguridad de la Directora General y, adicionalmente, de todo el personal de las áreas misionales que, por la labor que cumplen, pueda verse afectado en este aspecto. El contrato suscrito para tal fin con la Unidad Nacional de Protección, será objeto de

seguimiento y evaluación, y los aspectos a mejorar le serán comunicados de manera directa a la Directora General. A la fecha de corte del presente informe no le habían sido comunicados a la Oficina Asesora de Control Interno, avances al respecto.

- La Oficina Asesora de Control Interno, no obstante conocer las políticas de reducción y austeridad en el gasto impuestas por el gobierno nacional para la actual vigencia, de las cuales le corresponde velar por su estricto cumplimiento, solicita considerar de manera especial y particular, dentro de lo posible, incluir, bien sea por la modalidad de vinculación provisional, o por la de contratación, y específicamente para la ejecución de auditorías de gestión, un profesional que apoye el tema de tecnologías de la información y la comunicación –TIC’s, que cuente, preferiblemente, además de la experiencia, con la certificación como Auditor Forense.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, actualmente, la Entidad maneja un alto componente tecnológico que requiere ser evaluado de manera independiente y objetiva (Para la vigencia 2015, se cuenta con un proyecto de inversión cuyo presupuesto estimado es de \$3.000.000.000, para la *“implementación del Sistema Tecnológico de Información y Telecomunicaciones de la Agencia ITRC Bogotá”*. Vale mencionar que, aproximadamente, el 24% del presupuesto de los gastos generales de la vigencia 2014, se destinó a la compra de software y para la vigencia 2015, a través del presupuesto destinado al proyecto de inversión, el componente tecnológico ha aumentado de manera considerable).

Igualmente, aunque importante pero no menos prioritario, se solicita considerar la viabilidad de la contratación / vinculación provisional de un profesional que apoye el tema jurídico.

- La UAE Agencia ITRC, dio cumplimiento a lo dispuesto a los parámetros señalados en el Decreto 1785 de 2014, *“por el cual se establecen las funciones y los requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones”*, mediante la expedición de la Resolución N° 081 del 11 de marzo de 2015, *“por la cual se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales –ITRC”*. Al verificar el contenido del Anexo señalado en el Artículo Noveno de la citada Resolución, se evidencia que éste cumple lo dispuesto en el Artículo 24 del mencionado Decreto en lo concerniente a citar el Núcleo Básico del Conocimiento, pero limita la posibilidad de otras profesiones al señalar la disciplina académica, con lo que, quizás, se podría estar limitando el principio constitucional del derecho al trabajo; por lo anterior, se recomienda revisar el contenido del mencionado Anexo.

-Original Firmado-

GABRIEL SANTIAGO BERNAL PEDRAZA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: GABRIEL SANTIAGO BERNAL PEDRAZA