



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Informe del estado del Sistema de Control Interno finalizado el período como Director Ejecutivo del Comisionado Juan Manuel Wilches Durán

Diego Hernán Marín Tabares
Coordinador de Control Interno

Diciembre de 2015



SC-1390-1

049-1

vive digital
Colombia
para la gente



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCCol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCCol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

1. ESTADO DE AVANCE DEL NIVEL DE MADUREZ DEL MECI 2014 – 2013.....	3
1.1. CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	4
1.2. CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	6
1.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7
2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CRC ...	7
2.1. FORTALEZAS.....	7
2.2. DEBILIDADES.....	9

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 2 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINALIZADO EL PERÍODO COMO DIRECTOR EJECUTIVO DEL COMISIONADO JUAN MANUEL WILCHES 2014 - 2015

1. ESTADO DE AVANCE DEL NIVEL DE MADUREZ DEL MECI 2014 – 2013

	PUNTAJE	NIVEL		PUNTAJE	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	4,67	SATISFACTORIO	ENTORNO DE CONTROL	5,0	AVANZADO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,11	SATISFACTORIO	INFORMACION Y COMUNICACION	4,89	AVANZADO
ACTIVIDADES DE CONTROL	4,91	AVANZADO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4,85	AVANZADO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	3,83	SATISFACTORIO	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4,90	AVANZADO
SEGUIMIENTO	4,92	AVANZADO	SEGUIMIENTO	4,37	SATISFACTORIO
NIVEL DE MADUREZ 2013	87,2%	SATISFACTORIO	NIVEL DE MADUREZ 2014	95,05%	AVANZADO

De acuerdo con Los resultados de la evaluación practicada por la Coordinación de Control Interno al nivel de madurez del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), la CRC avanzó de un estado **SATISFACTORIO** en 2013 (87,2%) a un estado **AVANZADO** en 2014 (95,05%), este resultado obedeció primordialmente a que mientras en 2013 fueron tres los factores calificados en un nivel satisfactorio (entorno de control, información y comunicación y administración de riesgos), al finalizar 2014 fue solo un factor (seguimiento) el calificado en este mismo nivel.

Así las cosas y de acuerdo con la descripción de la guía para interpretación de resultados publicada por el DAFP, en el nivel avanzado se ubican las entidades que se caracterizan por gestionar el modelo de control interno de forma continua y sistemática, implementan y verifican la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa y miden la eficacia y la eficiencia de los planes de mejoramiento a todo nivel. La Política de Riesgos se actualiza de acuerdo con los cambios del entorno e institucionales y los servidores han apropiado los mapas de

riesgos de sus procesos, facilitando el monitoreo, seguimiento y verificación de los mismos, con lo cual es posible afirmar de manera razonable que se cuenta con una gestión del riesgo eficiente y efectiva en todos los niveles.

1.1. CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

- Con la finalidad de acoger las disposiciones del Decreto 1785 de 2014, mediante Resolución 073 del 17 de marzo de 2015 la administración actualizó el manual de funciones y competencias laborales de la CRC.
- Atendiendo las disposiciones del Decreto 1227 de 2005, mediante Resolución 101 del 27 de marzo de 2015 la CRC adoptó el Sistema Anual de Estímulos y Programas de bienestar Social para la vigencia 2015.
- Con la expedición de la Resolución 103 del 30 de marzo de 2015, la CRC adoptó el Plan Anual de Capacitación para la vigencia 2015.
- Mediante Resolución 134 del 6 de mayo de 2015 la administración modificó la estructura de los Grupos Internos de Trabajo con el propósito de adecuarlos a las competencias y funciones asignadas a la Entidad.
- El 18 de junio se celebró en la CRC el Día del Servidor Público con la participación de todos los funcionarios, las actividades desarrolladas se centraron en el fomento de la convivencia, la cultura del diálogo y la búsqueda de la excelencia en el desempeño.
- Con la participación activa de los miembros del Comité Directivo se construyó el “Código de Honor”, instrumento éste integrado por unos acuerdos básicos mediante los cuales se pretende alcanzar mejores niveles de eficacia en la gestión institucional.
- El 15 de mayo de 2015 mediante Resolución 4735 la CRC expidió el Régimen de Calidad para los Servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de 1995.
- Durante el período que ejerció como Director Ejecutivo el Experto Comisionado Juan Manuel Wilches Durán, el Comité de Comisionados sesionó en 64 oportunidades, para un promedio mensual de cinco (5) sesiones.

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches		Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 4 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por:	Revisión No. 2	
		Coordinación Control Interno		
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015				

- Al menos una vez al mes se realizan reuniones de planeación (comités directivos) en los que se tratan temas de presupuesto, talento humano, sesión de comisión, planeación estratégica, gestión de calidad, control interno, y otros temas relacionados con la gestión de la Entidad.
- Se adelantó el análisis de los nuevos compromisos institucionales surgidos del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 (Ley 1753 de 2015) con el objetivo de hacer los ajustes necesarios al Plan de Desarrollo Institucional y la Agenda Regulatoria, como resultado se modificó la Agenda 2015-2016 y se publicó en el mes de octubre.
- Se ajustó la periodicidad de los Comités de Expertos Comisionados en respuesta a una necesidad de dinamizar el análisis y aprobación de los proyectos regulatorios.
- Se instrumentalizaron las actividades orientadas al cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Página web)
- En desarrollo de las evaluaciones trimestrales de desempeño, se evalúan los riesgos de cada proceso y como resultado se actualiza el mapa de riesgos institucional.
- La Ley 1753 de 2015 (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018) fortaleció la independencia de la Comisión de Regulación de Comunicaciones al disponer que en adelante la Presidencia de la Sesión será ejercida por quien los miembros de la Comisión designen y que podrá sesionar y decidir con la mayoría simple de sus miembros.
- En el mes de noviembre se llevó a cabo la revisión del Plan Estratégico Institucional, de cuyo resultado se extraerán las bases para la construcción del Plan de Acción y la Agenda Regulatoria para 2016.
- Se actualizó la Estrategia Antitrámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, plan que presenta un nivel de avance consolidado aproximado de 80%.
- La Entidad cumplió con el cronograma y el procedimiento para el traslado y uso de los recursos a través de la Cuenta Única Nacional (CUN) en el aplicativo SIIF-Nación (D. 2785/2013 y 1780/2014).
- En el mes de agosto la entidad adelantó la Jornada Anual de Inducción y Reinducción con la participación de todos los funcionarios de planta y contratistas.
- Los proyectos y otras actividades de la Agenda Regulatoria 2015-2016 presentan un nivel consolidado de avance aproximado al 90% al finalizar el cuatrimestre objeto de este informe.

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches		Cód. Proyecto: 0000-0-00		Página 5 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno		Actualizado: 09/12/2015		Revisado por: Revisión No. 2	
				Coordinación Control Interno	
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015					

- Se elaboró el “Manual para la Prevención de Daño Antijurídico” como mecanismo de prevención del daño antijurídico en la Entidad y se envió a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en cumplimiento del artículo 18, numeral 1, del D. 4085/2011.

1.2. CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- En el mes de junio de 2015 la Entidad adelantó sus auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, preparatorias de la auditoría externa planeada para el mes de septiembre de 2015.
- Los resultados de la evaluación al Nivel de Satisfacción de los Usuarios con los servicios y la atención prestados por la CRC arrojó una calificación consolidada de 74,3/100.
- El Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República a se encuentra ejecutado en un 98% al cierre del período objeto de este informe.
- Mensualmente en Comité Directivo se hace seguimiento a la ejecución presupuestal con énfasis en el plan de adquisiciones y contratación y se definen las acciones orientadas a su cumplimiento.
- La implementación de mecanismos de autocontrol a la atención de peticiones, quejas y recursos directamente por parte de la administración, ha redundado en una mejor administración de los riesgos asociados con la calidad del servicio.
- En el mes de septiembre de 2015 el ICONTEC practicó la auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, dejando como resultado a destacar una no conformidad menor y nueve oportunidades de mejora al Sistema.
- La Dirección Ejecutiva asumió directamente el control sobre la oportunidad en la atención de los derechos de petición y demás solicitudes presentadas por los usuarios. Esta estrategia mejoró notablemente la oportunidad, calidad y claridad de las respuestas.
- Los gastos objeto de control por políticas de austeridad del Gobierno Nacional, presentan un nivel de ejecución presupuestal del 67% al cierre del III trimestre de 2015 y un aumento con respecto al mismo período de 2014 de 8,2%.
- El Plan de acción de la Oficina de Control Interno presenta un nivel de cumplimiento del 95% incluyendo: preparación, publicación y/o envío de informes obligatorios, actividades de evaluación independiente y para el fomento de la cultura de control y riesgos.

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 6 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- La CRC dispone de un procedimiento liderado por la Coordinación de Relaciones de Gobierno y Asesoría en el cual se establece la metodología para la recolección de información externa, las distintas medidas regulatorias establecen formatos para recolectar la información externa que requiera la Entidad.
- La gestión documental, la información de liquidación de nómina y gestión del talento humano y la información contable y de inventarios se administra haciendo uso de software específico debidamente licenciado.
- La CRC cuenta con foros y chat en su página web, así como redes sociales para mantener canales de comunicación con sus usuarios.
- La Entidad cuenta con una tabla de Retención Documental codificada para todos los procesos y en cumplimiento de la Ley de Archivo General.
- Las actividades para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública presenta un nivel consolidado de avance superior al 85%.
- El 22 de junio de 2015 se llevó a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas a la ciudadanía. Finalizada la actividad se adelantó la evaluación respectiva y los resultados se publicaron en la forma como lo dispone el Manual Único de Rendición de Cuentas.
- En septiembre la Entidad publicó el primer informe sobre Gobernanza de Internet en Colombia, en el cual se plantea la estrategia de GI para Colombia, su implementación y divulgación.
- La CRC continúa participando en las Ferias de Servicio Ciudadano que el Departamento Nacional de Planeación viene realizando por todo el país. En estos espacios los asistentes pueden conocer las medidas expedidas en beneficio de los consumidores de los servicios de telefonía fija y móvil, internet fijo y móvil y postales y resuelven sus inquietudes sobre la regulación de protección a los usuarios.

2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CRC

2.1. FORTALEZAS

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 7 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- El nivel de madurez mostrado por el Sistema de Control Interno al cierre de 2013 (87,2%), propició que el proceso para la actualización del MECI (Decreto 943 de 2014) se pudiera desarrollar en condiciones de efectividad y agilidad.
- La revisión anual al Plan Estratégico, ejercicio que contó con la participación activa del personal directivo y demás funcionarios de la Entidad, permitió adecuar el pensamiento estratégico institucional con un claro foco en la protección y defensa de los derechos de los usuarios a partir de la promoción de la competencia en el sector TIC, el resultado fue la identificación de las prioridades para la elaboración del proyecto de agenda regulatoria para 2016.
- Los distintos proyectos regulatorios y estudios que conformaban la Agenda Regulatoria para el año 2015 muestran un nivel promedio de avance de 90% al finalizar la administración del Comisionado Juan Manuel Wilches Durán.
- Se logró la aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Presidencia de la ampliación de la planta de personal, lo que permitió disminuir los contratos por prestación de servicios personales y el mejoramiento de las condiciones de respuesta para el cumplimiento de las funciones asignadas por el Estado a la CRC.
- El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decretos DAFP 2482/2012 y 2641/2012) al finalizar el período objeto mostró un nivel de avance en su implementación de 98%.
- El promedio general de cumplimiento de los indicadores por Grupos Internos de Trabajo al finalizar el año 2014 fue de 108%, dando como resultado un mejoramiento frente a los resultados del año 2013 cuando fue de 97,8%.
- El resultado de las evaluaciones a la estrategia de austeridad y control del Gasto Público de Funcionamiento (Decretos 1737, 1738 y 2209 de 1998), muestra un nivel de efectividad de los mecanismos de control y gestión adecuados para garantizar el cumplimiento de la estrategia.
- El Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República a se encuentra ejecutado en un 98% al cierre del período objeto de este informe.
- La evaluación practicada por la Oficina de Control Interno en el primer semestre de 2015 para verificar el cumplimiento de las normas y parámetros para la prestación del servicio (Anexo Decreto 2641 de 2012, sección IV, literal d. numeral ii), evidenció un notable mejoramiento en los tiempos de atención de las solicitudes y la calidad de las respuestas.

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 8 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- En cumplimiento de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en 2015 se adelantó la revisión y actualización del mapa de riesgos institucional y por procesos, se ajustó la estrategia antitrámites y se le introdujo una mejora para facilitar el acceso y consulta mediante la publicación en la Herramienta de Gestión de la Intranet.
- El 22 de junio de 2015 se llevó a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas a la ciudadanía. Finalizada la actividad se adelantó la evaluación respectiva y los resultados se publicaron en la forma como lo dispone el Manual Único de Rendición de Cuentas.
- Se actualizó el Normograma institucional y se hizo la respectiva publicación en la página web de la Entidad.
- En cumplimiento del plan de acción y la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano definida para 2015, se logró el rediseño de la página web y la Intranet.
- Producto de una auditoría especializada contratada en 2014 la Entidad viene adelantando la estrategia para el cierre de brechas cuyo propósito, además del mejoramiento de la gestión y la seguridad de la información, es la certificación en la norma técnica NTC-ISO-IEC 27001 (Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información).
- La administración continúa en su empeño de mejorar el ambiente laboral, para lo cual contrató la encuesta anual de clima organizacional. El informe presentó los resultados de las acciones hasta hoy adelantadas e identificó nuevas brechas a ser cerradas mediante la definición de nuevas acciones.

2.2. DEBILIDADES

- En la forma como lo sugiere el Manual para la Actualización del MECI y como lo ha reiterado en otras oportunidades la Oficina de Control Interno, es prioritario que la Administración de la CRC se comprometa con la revisión y actualización del Código Ético. Mediante esta revisión se debe constatar que el Código se ajusta a los principios y valores dispuestos por la entidad, para lo cual podrá valerse de los resultados de la medición de clima laboral o de otros instrumentos que permitan conocer la realidad de la entidad y el comportamiento de los servidores públicos. Igualmente importante es retomar el funcionamiento del Comité de Ética y Buen Gobierno.

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 9 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- De la misma forma, reiteramos la importancia para la Administración de fomentar el cumplimiento de la política para la gestión de los riesgos al resto de la Organización, coordinando la programación de talleres y haciendo uso de los instrumentos de divulgación de que dispone.
- En la forma como lo dispone el Manual Técnico del MECI (Decreto 943 de 2014), uno de los requerimientos por cumplir por parte de la CRC es la integración de todas sus políticas y su posterior consolidación en un único documento de políticas de operación.
- No obstante la Entidad cuenta con una cultura de seguimiento a la gestión con base en la construcción, análisis y seguimiento de indicadores de desempeño, reiteramos la necesidad de ajustar la política para la evaluación de la gestión institucional y por procesos a partir de una revisión integral al catálogo de indicadores de desempeño. Esta revisión debería conducir a la Administración a la construcción de una política de evaluación basada en indicadores que incluyan la definición de objetivos concretos, medibles y que faciliten evaluar si se han logrado, además que ayuden a garantizar la toma de decisiones cotidianas, para mejorar la rendición de cuentas y la credibilidad y comunicar los avances. (Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública. Colombia: La Implementación del buen Gobierno)–©OCDE 2014)

DIEGO HERNÁN MARÍN TABARES
Coordinador de Control Interno

Estado del Sistema de Control Interno finalizado el Período como Director Ejecutivo Juan M. Wilches	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 10 de 10	
Diego Hernán Marín T. Coord. Control Interno	Actualizado: 09/12/2015	Revisado por: Coordinación Control Interno	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴. Fecha de vigencia: 15/01/2015			