



**El progreso
es de todos**

Mincomercio

INFORME

INFORME DE REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LA SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**FRANCISCO JAVIER CHAÓN
OMAR LEONARDO MURCIA
AUDITOR - OCI**

JUNIO DE 2019



GD-FM-039.v7

INFORME

INTRODUCCIÓN.

La Auditoría de Verificación de la Efectividad, tiene como objetivo evaluar el impacto o resultado de las acciones de mejora propuestas en un plan de mejoramiento derivado de una Auditoría o Seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, estableciendo luego de surtir un período de maduración, a través de la aplicación de algunas pruebas y la verificación de soportes documentales, si todas las acciones implementadas permitieron eliminar la causa raíz de los hallazgos u observaciones detectadas en el ejercicio de la auditoría o seguimiento. Lo anterior, se realiza con el fin de determinar el cierre definitivo de la acción al establecer si fue efectiva o en su defecto, señalar si ésta requiere ser reprogramada o reformulada por falta de efectividad.

Es así como la Oficina de Control Interno, en el marco de las actividades contempladas en el Programa Anual de Auditorías y Seguimientos, orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del MinCIT y en virtud de las responsabilidades asignadas en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG a través de la Tercera Línea de Defensa del MECI - componente “Monitoreo o Supervisión Continua”, debe mantener un sistema de monitoreo de hallazgos y recomendaciones, para lo cual esta Oficina adelantó la auditoría interna de revisión a la efectividad de las acciones registradas con los códigos Nos. 17-186 y 17-188 en el Balance de Acciones de Mejora de la OCI, derivadas del Plan de Mejoramiento resultado de la Auditoría Interna realizada al Proyecto “Implantación del programa de apoyo integral para los usuarios de Comercio Exterior”, efectuada - en el año 2017 (Informe OCI 046-2017).



INFORME

DESARROLLO DE LOS TEMAS

Durante la auditoría se desarrollaron las siguientes actividades:

- Conocimiento de las acciones de mejora formuladas.
- Verificación de la efectividad con relación al cumplimiento de las acciones que conforman las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.
- Realización de pruebas sustantivas con el propósito de que el hallazgo evidenciado no se haya vuelto a presentar, determinando el estado final de acción.

A continuación, se presenta el resultado de la verificación a la efectividad realizada a las siguientes acciones de mejora, por los auditores Omar Leonardo Murcia y Francisco Javier Chacón el día viernes 21 de Junio del año en curso y atendida por la funcionaria Carmen Ivone Gómez de la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones:

AM # 17-186: Acción formulada producto de la auditoría interna de gestión realizada al Proyecto “Implantación del programa de apoyo integral para los usuarios de Comercio Exterior” en la vigencia 2017, en donde se identificó la siguiente situación:

“Hallazgo 2: Verificado el cumplimiento del plazo de cuatro (4) y seis (6) meses pactado en la cláusula de liquidación de los contratos cuya ejecución finalizó, se observó que siete (7) de estos, que equivalen al 63,6% de la muestra lo superaron, desatendiendo la cláusula contractual y el artículo N° 11 de la Ley 1150 de 2007, que establece “La liquidación de los contratos se hará de mutuo acuerdo dentro del término fijado en los pliegos de condiciones o sus equivalentes”; lo anterior configura la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo”.

En primera instancia los auditores verificaron el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

AM # 17-186 A Se adelantará la realización de las respectivas actas de liquidación:

Frente a la acción, los auditores evidenciaron que la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones que el contrato AM-OC20465 de 2017 con la empresa EMTELCO de la vigencia 2017 finalizó en noviembre 2018 y dentro del articulado del contrato no se estipula tiempo de liquidación, igualmente precisó que es el único contrato que tiene la Subdirección. En consecuencia se entiende que la liquidación de dicho contrato se hará en el tiempo estipulado por la Ley.



INFORME

Por lo anterior, los auditores establecen que la acción **AM # 17-186** fue eficaz y efectiva para subsanar la situación detectada en el hallazgo y concluyen que la acción de mejora queda **CERRADA**.

AM # 17-188: Acción formulada producto de la auditoría interna de gestión realizada al Proyecto “Implantación del programa de apoyo integral para los usuarios de Comercio Exterior” en la vigencia 2017, en donde se identificó la siguiente situación:

“Hallazgo 4: Se evidenció desatención en los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados al nivel de servicio incumpliendo el artículo N° 12 del Manual de Contratación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, “supervisión y seguimiento a la ejecución de contratos y/o convenio: Los informes de supervisión e interventoría deben contener información clara y completa sobre la ejecución del contrato o convenio y en ellos se debe advertir sobre las situaciones irregulares que puedan amenazar su debido cumplimiento, y formular las recomendaciones que se consideren pertinentes”. De igual forma se incumple con lo dispuesto en la norma técnica NTCGP 1000 versión 2009, numeral 8.2.4. “seguimiento y medición del producto y/o servicio: La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos”, esta situación configura la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo”.

En primera instancia los auditores verificaron el cumplimiento de la acción formulada consistente en:

AM # 17-188 A “Se solicitará al proveedor incluir en el informe mensual presentar el reporte del nivel de servicio incluyendo teléfono y chat en uno solo dato”. Adicionalmente en el informe que se viene realizando, se ampliará la información del reporte.

Frente a la acción, los auditores evidenciaron que en primera instancia la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones como parte integral del informe del proveedor, incluyó los acuerdos de nivel de servicio, como se muestra a continuación:



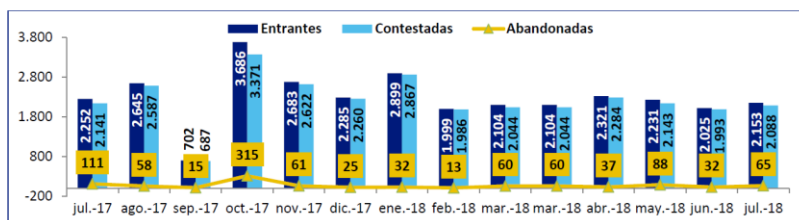


INFORME

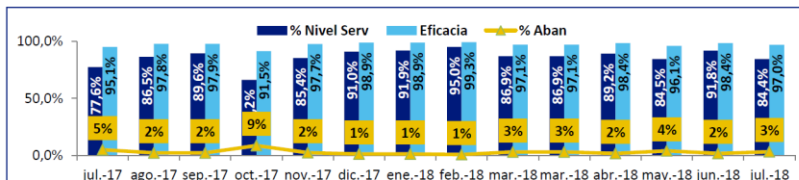


Línea	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	% Aban	Prom. Conv.	% Nivel Serv	Eficacia
Ministerio de Comercio VUCE	2.153	2.088	65	3%	324	84.4%	97%
Ministerio de Comercio Chat VUCE	327	323	4	1%	774	90.8%	98.8%
Resultado de la campaña	2.480	2.411	69				

ANÁLISIS TRÁFICO DE LLAMADAS ENTRANTES MINISTERIO DE COMERCIO VUCE

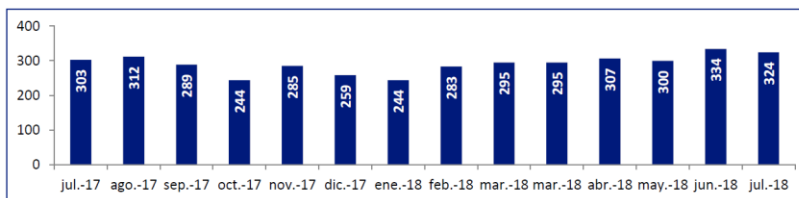


Durante el periodo en Análisis en la Campaña de Ventanilla Única de Comercio Exterior (Gestión in-bound) se recibe un total de 2.025 Interacciones, de las cuales 2.088 son atendidas de forma oportuna. Se presenta una disminución de 128



Durante el periodo en Análisis (Gestión in-bound) se obtiene una reducción en el Nivel de servicio de 7.31% obteniendo un resultado de 84.4%. Por el lado de la eficacia se reduce en un 1.44% obteniendo como resultado un 97.0%, el resultado de las llamadas abandonadas queda en un 3% disminuyendo en un 1% en relación al mes anterior.

TIEMPO PROMEDIO DE CONVERSACIÓN COMPARATIVO MES GESTION IN-BOUND



De igual forma se evidenció que los informes de supervisión del mencionado contrato contienen tanto información suministrada por el proveedor, como la analizada por el supervisor.

Por lo anterior, los auditores establecieron que la acción **AM # 17-188** fue eficaz y efectiva para subsanar la situación detectada en el hallazgo y que la acción de mejora queda **CERRADA**.



INFORME

CONCLUSIONES

Las acciones registradas en el Balance de Acciones de Mejora de la OCI, identificadas con los códigos AM # 17-186 y AM # 17-188, fueron eficaces y efectivas para subsanar las situaciones detectadas en los hallazgos y en consecuencia dan por **CERRADAS** las referidas acciones de mejora.

ANEXOS

Registro de Asistencia Reunión.

