
	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
INFORME AUDITORIA ESPECIAL		VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015	PÁGINA 1 DE 48		

**INFORME DE AUDITORÍA
MODALIDAD ESPECIAL**

**AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

VIGENCIA 2020

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

Barrancabermeja, 23 de junio de 2021

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
INFORME AUDITORIA ESPECIAL		VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015			

**AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

Contralora Municipal(E):

SANDRA PAOLA LEON DIAZ

Equipo Directivo:

REINALDO GOMEZ RODRIGUEZ

Equipo Auditor:

Ingeniero LUIS ALFONSO LOZANO CAMACHO
 Profesional Universitario Líder
Ingeniera DINA JULIETH PARRA TOLOZA
 Profesional Externo



	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 3 DE 48

TABLA DE CONTENIDO

1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO	7
1.1. CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	7
1.2. PLAN DE MEJORAMIENTO	7
2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA	9
2.1. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA Y SUS COMPONENTES	9
2.1.1. COMPONENTES	9
2.1.1.1. TIC PARA SERVICIO	10
2.1.1.1.1. LOGRO SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO	10
2.1.1.1.2. LOGRO SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	14
2.1.1.1.3. LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA	15
2.1.1.2. TIC PARA GOBIERNO ABIERTO	16
2.1.1.2.1. LOGRO TRANSPARENCIA	16
2.1.1.2.2. LOGRO PARTICIPACIÓN	17
2.1.1.3. TIC PARA GESTIÓN	18
2.1.1.3.1. LOGRO ESTRATEGICO TI	18
2.1.1.3.2. LOGRO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	20
2.1.1.3.3. LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	21
2.1.1.3.4. LOGRO USO Y APROPIACIÓN	22
2.1.1.3.5. LOGRO CAPACIDADES INSTITUCIONALES	23
2.1.1.4. TIC PARA LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	23
2.1.1.4.1. LOGRO DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	23
2.2. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DECRETO 103 DEL 20 DE ENERO DE 2015 Y SUS CRITERIOS.	24
2.2.1. CRITERIOS	25
2.2.1.1. ESTRUCTURA ORGANICA	25
2.2.1.2. PRESUPUESTO	26
2.2.1.3. TALENTO HUMANO	28
2.2.1.4. PLANEACIÓN DECISIONES Y POLÍTICAS	29
2.2.1.5. CONTRATACIÓN	31
	32
	33
2.2.1.6. CONTROL INTERNO	33
2.2.1.7. TRÁMITES Y SERVICIOS	34
2.2.1.8. PQRSD	35
2.2.1.9. DATOS ABIERTOS	37


	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 4 DE 48

2.2.1.10.	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	38
2.2.1.11.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	39
2.2.1.12.	COMUNICACIÓN	40
2.2.1.13.	GESTIÓN DOCUMENTAL	41
2.3.	FACTOR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	44
2.3.1.	CONTROL FISCAL INTERNO	44
2.3.2.	CRITERIOS	45
2.3.2.1.	INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	45
2.3.2.2.	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	45
2.3.2.3.	EFFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN	45
2.3.2.4.	EFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN	45
2.3.2.5.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	45
2.3.2.6.	ESTABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN	46
2.3.2.7.	ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN ÁREA DE SISTEMAS	46
2.4.	SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO	46
3.	BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR	47
4.	RELACION DE HALLAZGOS	47

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
INFORME AUDITORIA ESPECIAL		VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015	PÁGINA 5 DE 48		

LISTA DE CUADROS

		Página
Cuadro N° 1	Matriz De Evaluación De Tecnologías De La Información Y La Comunicación 2020	7
		33
Cuadro N° 2	Matriz De Evaluación Control Fiscal Interno 2020	
Cuadro N° 3	Matriz De Evaluación Plan De Mejoramiento 2020	36
Cuadro N° 4	Relación de Hallazgos	47

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	VERSIÓN : 06	PÁGINA 6 DE 48

Barrancabermeja, 23 de junio de 2021

Doctor
ESMERALDA MARIA OTERO ALVAREZ
Gerente Empresa Social del Estado
Barrancabermeja

Asunto: Carta de Conclusiones

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja, con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría Especial a la gestión Integral de las TICS de la E.S.E Barrancabermeja vigencia 2020, a través de la evaluación de los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en el área actividad o proceso examinado.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja. La responsabilidad de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, consiste en producir un Informe de Auditoría Especial que contenga el concepto sobre el examen practicado.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, consecuentes con las de general aceptación; por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el área, actividad o proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales; los estudios y análisis se encuentran debidamente

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	VERSIÓN : 06
		PÁGINA 7 DE 48	

documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

1.1. CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

Como resultado de la auditoría adelantada, la opinión de la gestión en el área de las TIC, es EFICIENTE teniendo en cuenta los puntajes atribuidos a los Criterios Sistemas de Información.

La calificación fue de **96.8** resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

CUADRO N° 1 MATRIZ DE EVALUACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION 2020

TABLA 1-5 TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Cumplimiento aspectos sistemas de información	96,8
CUMPLIMIENTO TECNOLOGIAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	96,8


Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

Fuente: Matriz de Evaluación de Tecnologías de la Información y la Comunicación
Elaboró: Equipo Auditoría

1.2. PLAN DE MEJORAMIENTO

La Entidad debe ajustar el plan de mejoramiento que se encuentra desarrollando, con acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el informe. El Plan de Mejoramiento ajustado


	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
INFORME AUDITORIA ESPECIAL		VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015	PÁGINA 8 DE 48		

debe ser entregado dentro de los términos establecidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

Dicho plan de mejoramiento debe contener las acciones y metas que se implementarán por parte de la Entidad, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas por el equipo auditor, el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo.

Atentamente,

SANDRA PAOLA LEON DIAZ
 Contralora Municipal de Barrancabermeja (E)

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	VERSIÓN : 06
		PÁGINA 9 DE 48	

2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Gobierno en Línea es el nombre que recibe la estrategia de Gobierno Electrónico (e-government) en Colombia, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las diversas entidades públicas a través de la tecnología creando un estado más eficiente, transparente y participativo gracias a las Tics.


El Decreto 1078 de 2015 determina las nuevas políticas y lineamientos de tecnologías de información frente a la estrategia de gobierno en línea y dentro de los cuales establece que la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en los órganos de control se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

2.1. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA Y SUS COMPONENTES

Atendiendo a los componentes definidos para la Estrategia de gobierno en línea: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información; los componentes y criterios de la implementación de la estrategia de gobierno en línea se desarrolló según el **Manual de la Estrategia de Gobierno en Línea**, documento proveído por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.

2.1.1. COMPONENTES

La estrategia de gobierno en línea comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 10 DE 48	

2.1.1.1. TIC PARA SERVICIO

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

2.1.1.1.1. LOGRO SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO

Criterio Caracterización de usuarios

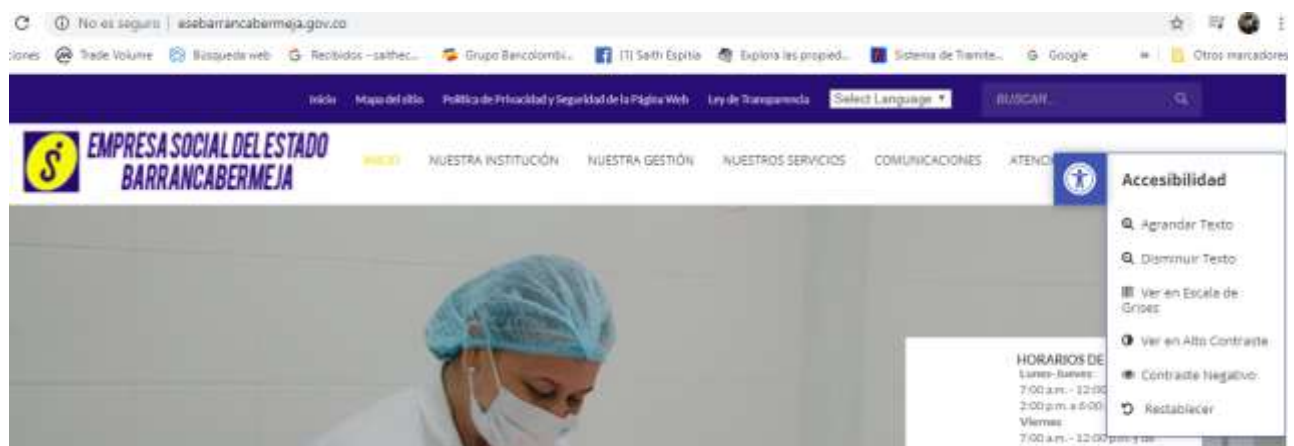
Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.



La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Criterio Accesibilidad

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos.

El portal web de la entidad cumple con el criterio de accesibilidad permitiendo eliminar las barreras de acceso a la información en las personas que tienen limitaciones visuales, auditivas, motrices y cognitivas.



	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	VERSIÓN : 06
		PÁGINA 11 DE 48	SC 4100-1

Criterio Usabilidad

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

El equipo auditor verifico que la entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos y el cumplimiento de los estándares de usabilidad establecidos para los sitios web, entre ellos los siguientes criterios:

Que el portal web no cuente con animaciones de bienvenida al sitio web, que el portal web no abuse de banners dinámicos en la web, que se realice un marcado de los enlaces ya visitados por el usuario, que se evite mostrar el contenido web abriendo nuevas ventanas del navegador, que se usen formularios dinámicos, que el diseño evite la sobrecarga visual, que se evite crear elementos cuyo aspecto es similar a publicidad, que el portal cuente con una distribución adecuada de la información, que el aspecto de la página y diseño sea imprimible.

Criterio Promoción

Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.

La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.

La entidad creó el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, el cual se encuentra publicado en un link del portal web donde se recibe, analiza, clasifica, tramita y resuelven las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) realizadas por los usuarios, los mismos se promocionan por el portal web de la entidad y las redes sociales.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 12 DE 48	

Criterio Evaluación de la satisfacción del usuario

Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.


La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios, la que se pudo evidenciar en el portal web en el link informes de encuestas y en el link informes de Gestión SIAU.



Criterio Mejoramiento continuo

Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.

El mejoramiento continuo es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos sean más efectivos en cuanto la satisfacción del cliente y debe formar parte de la cultura de la organización.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 13 DE 48	

La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos.




Tramites y servicios

TRÁMITES Y SERVICIOS

- 
FORMATO DE SOLICITUD DE COPIAS DE HISTORIAS CLINICAS
 - [Descargar Formato para la Solicitud de Copia o Traslado de Historias Clínicas](#)
- 
REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE CARNÉ INTERNACIONAL DE FIEBRE AMARILLA

El equipo auditor pudo evidenciar la publicación en el portal web trámites y servicios.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 14 DE 48	

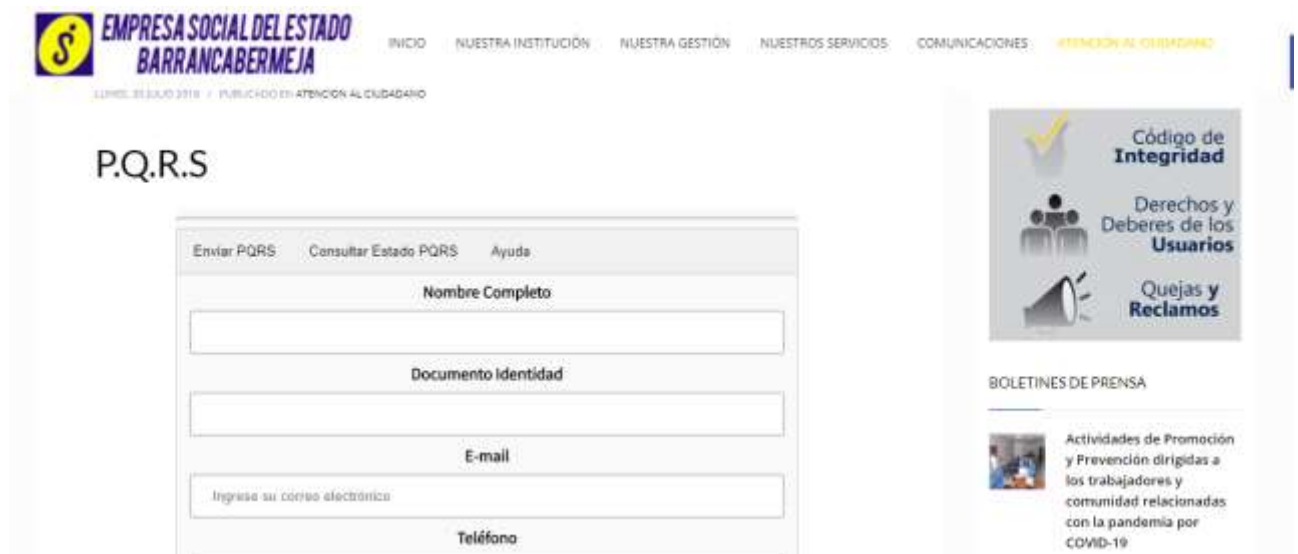
2.1.1.1.2. LOGRO SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

Criterio Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)


Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad, a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

La entidad habilitó a través de su sitio web, un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La entidad creó el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, el cual se encuentra publicado en un link del portal web donde se recibe, analiza, clasifica, tramita y resuelven las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) realizadas por los usuarios, los mismos se promocionan por el portal web de la entidad y las redes sociales.



The screenshot shows the website interface for 'EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA'. The main content area is titled 'P.Q.R.S.' and contains a form with the following fields: 'Nombre Completo', 'Documento Identidad', 'E-mail', and 'Teléfono'. There are also buttons for 'Enviar PQRS', 'Consultar Estado PQRS', and 'Ayuda'. The sidebar on the right includes a 'BOLETINES DE PRENSA' section with a link to 'Actividades de Promoción y Prevención dirigidas a los trabajadores y comunidad relacionadas con la pandemia por COVID-19'.

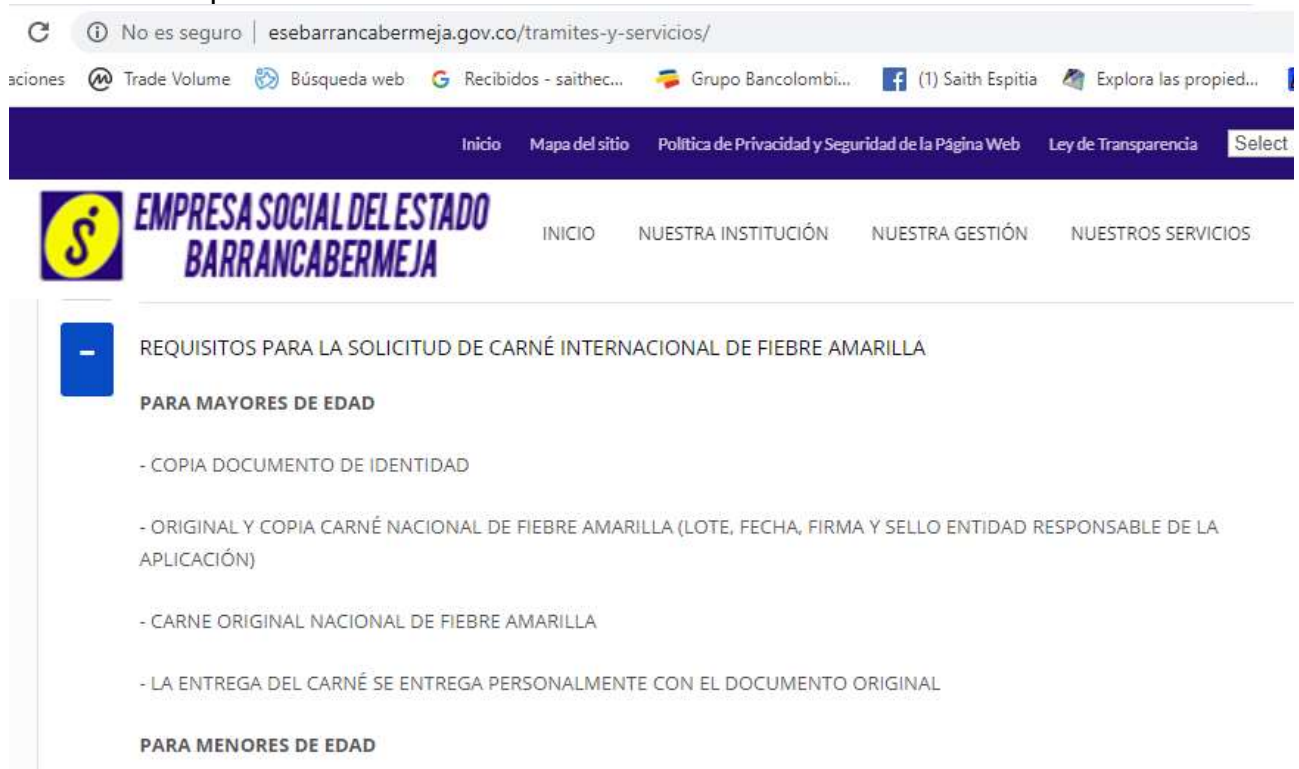
	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 15 DE 48	

2.1.1.1.3. LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Criterio Formularios descargables, diligenciables y transaccionales

Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.

Se pudo evidenciar que la entidad pública los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios.





The screenshot shows a web browser window with the URL esebarrancabermeja.gov.co/tramites-y-servicios/. The page header includes navigation links: Inicio, Mapa del sitio, Política de Privacidad y Seguridad de la Página Web, Ley de Transparencia, and a search box. The main content area features the logo of 'EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA' and a menu with options: INICIO, NUESTRA INSTITUCIÓN, NUESTRA GESTIÓN, and NUESTROS SERVICIOS. The primary content is a list of requirements for an international yellow fever certificate, categorized by age group.

REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE CARNÉ INTERNACIONAL DE FIEBRE AMARILLA

PARA MAYORES DE EDAD

- COPIA DOCUMENTO DE IDENTIDAD
- ORIGINAL Y COPIA CARNÉ NACIONAL DE FIEBRE AMARILLA (LOTE, FECHA, FIRMA Y SELLO ENTIDAD RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN)
- CARNE ORIGINAL NACIONAL DE FIEBRE AMARILLA
- LA ENTREGA DEL CARNÉ SE ENTREGA PERSONALMENTE CON EL DOCUMENTO ORIGINAL

PARA MENORES DE EDAD

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 16 DE 48	

Criterio Trámites y servicios en línea

Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.

La entidad define e implementa un sistema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos, para la prestación y trámites y servicios.

La entidad cuenta con el sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, tramites y servicio, con la ventanilla única, y con atención telefónica.

2.1.1.2. TIC PARA GOBIERNO ABIERTO

Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2.1.1.2.1. LOGRO TRANSPARENCIA


Criterio Acceso a la información pública

Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.

Entre los objetivos específicos de la auditoria a la Gestión de las TIC, se encuentra la verificación y seguimiento del cumplimiento de la ley 1712 transparencia y acceso a la información pública y decreto 103 del 20 de enero de 2015.

Criterio Rendición de cuentas

Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro haciendo uso de medios electrónicos.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 17 DE 48	



El equipo auditor pudo evidenciar la publicación del informe de gestión.

Criterio Datos abiertos

Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.


Los Datos Abiertos, buscan generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

2.1.1.2.2. LOGRO PARTICIPACIÓN

Criterio Alistamiento para la participación por medios electrónicos

Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.

La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 18 DE 48	

La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidos las redes sociales.

2.1.1.3. TIC PARA GESTIÓN

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno.

2.1.1.3.1. LOGRO ESTRATEGICO TI



Criterio Entendimiento estratégico

Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.



El equipo auditor verifico la publicación de un Plan de Desarrollo Tecnológico TI.

Criterio Direccionamiento Estratégico de TI

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
INFORME AUDITORIA ESPECIAL		VERSIÓN : 06 PÁGINA 19 DE 48	
NTC ISO 9001:2015			

Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público.

La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos.

Criterio Implementación de la Estrategia de TI


Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos.

La entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia.

Criterio Seguimiento y Evaluación de la Estrategia de TI

Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.

La entidad a través del FURAG, en la vigencia del 2020 evaluó la estrategia TI.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 20 DE 48	



2.1.1.3.2. LOGRO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Criterio Planeación y gestión de los Sistemas de Información

Busca planear y gestionar los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).

La contratación de TI, se encuentra en el plan anual de adquisiciones el cual se encuentra publicado en la página de la entidad de acuerdo a la ley 1712 del 2014.


Criterio Diseño de los Sistemas de Información

Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.

La entidad no programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros los mismos cumplen los criterios de interoperabilidad y usabilidad.

Criterio Ciclo de Vida de los Sistemas de Información

Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los sistemas de información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	

La entidad no programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros los mismos cumplen los criterios de interoperabilidad y usabilidad. Los mismos cumplen los criterios de ciclo de vida.

Criterio Soporte de los Sistemas de Información

Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.

La entidad no programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros, se pudo verificar la publicación del Plan de contingencia TIC, el cual contempla los soportes de los sistemas de información.

Criterio Gestión de Seguridad y Calidad de los Sistemas de Información

Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.

La entidad no programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros, se pudo verificar la publicación del Plan de contingencia TIC, el cual contempla la gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información.

2.1.1.3.3. LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Criterio Planeación y Gestión de los Servicios Tecnológicos



Busca planear y definir una estrategia de evolución de los sistemas de información.

La entidad cuenta con un catálogo de servicios tecnológicos.

Criterio Operación de Servicios Tecnológicos

Busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la misma.

La entidad puede verificar la publicación del Plan de contingencia TIC.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 22 DE 48

Criterio Soporte de Servicios Tecnológicos

Busca realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.

La entidad puede verificar la publicación del Plan de contingencia TIC.

Criterio Gestión de la Calidad y Seguridad de Servicios Tecnológicos

Busca definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.

La entidad puede verificar la publicación del Plan de contingencia TIC.

2.1.1.3.4. LOGRO USO Y APROPIACIÓN

Criterio Estrategia para el uso y apropiación de TI


Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI.

La entidad establece e implementa la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés

Criterio Gestión del cambio de TI

Busca adaptarse al cambio generado por la implementación de los proyectos o iniciativas de TI.

La entidad establece e implementa la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	

2.1.1.3.5. LOGRO CAPACIDADES INSTITUCIONALES

Criterio Uso eficiente del papel

Busca el uso eficiente de papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI.

Se logró verificar la resolución de cero papel.

Criterio Automatización de procesos y procedimientos

Busca automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución.

La entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.

2.1.1.4. TIC PARA LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN



Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

2.1.1.4.1. LOGRO DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Criterio Diagnóstico de Seguridad y Privacidad

Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.

La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 24 DE 48

Criterio Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.

La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo, se pudo evidenciar el plan de se seguridad y privacidad de la información.

Criterio Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información

Busca proteger los derechos de los usuarios de la entidad y mejorar los niveles de confianza en los mismos a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información. Se pudo evidenciar el plan de se seguridad y privacidad de la información.

2.2. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DECRETO 103 DEL 20 DE ENERO DE 2015 Y SUS CRITERIOS.

La Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, y constituye el marco general de la protección del ejercicio derecho de acceso a la información pública en Colombia. Que, de conformidad con la citada ley, el diseño, promoción e implementación de la política pública de acceso a la información pública está a cargo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Departamento Nacional de Planeación, del Archivo General de la Nación y del Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Que para facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 se hace necesaria su reglamentación a través del Decreto 103 de 2015 en los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a: su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	

adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

De acuerdo con el Artículo 4° del Decreto 103 de 2015. “Publicación de información en sección particular del sitio web oficial”. **Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, la siguiente información:**

2.2.1. CRITERIOS

2.2.1.1. ESTRUCTURA ORGANICA



Según el Artículo 9° de la presente Ley, todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a su estructura orgánica, de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- La descripción de su estructura orgánica
- Funciones y deberes
- La ubicación de sus sedes y áreas
- Descripción de divisiones o departamentos,
- Sus horarios de atención al público

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 27 DE 48	ISO 9001 SC 4100-1



Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de Presupuesto.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
			VERSIÓN : 06
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 28 DE 48	


2.2.1.3. TALENTO HUMANO

De acuerdo al Artículo 5° del Decreto 103 de 2015. “*Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas.*”

Para efectos del cumplimiento de lo establecido en los literales c) y e) y en el parágrafo 2° del artículo 9° de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados, , deben publicar de forma proactiva un Directorio de sus servidores públicos, empleados, y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios, que contenga por lo menos la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- País, Departamento y Ciudad de nacimiento.
- Formación académica.
- Experiencia laboral y profesional.
- Empleo, cargo o actividad que desempeña.
- Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución.
- Dirección de correo electrónico institucional.
- Teléfono Institucional.
- Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.
- Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.

De la misma manera el **Parágrafo 1°** del presente Decreto, establece que para las entidades u organismos públicos, el requisito se entenderá cumplido con publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Gestión del Empleo Público (SIGEP), de que trata el artículo 18 de la Ley 909 de 2004 y las normas que la reglamentan y el **parágrafo 2°**, establece que la publicación de la información de los contratos de prestación de servicios en el Sistema de Gestión del Empleo Público (SIGEP) no releva a los sujetos obligados que contratan con recursos públicos de la obligación de publicar la actividad contractual de tales contratos en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 29 DE 48	ISO 9001 SC 4100-1



El equipo auditor pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de talento humano.

2.2.1.4. PLANEACIÓN DECISIONES Y POLÍTICAS

Según el Artículo 9° de la presente Ley todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a la Planeación, decisiones y políticas:

- Todas las normas generales y reglamentarias
- Políticas, lineamientos o manuales
- Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos
- Indicadores de desempeño
- De igual manera e Artículo 15 del Decreto 103 de 2015. *Publicación del mecanismo o procedimiento para participar en la formulación de políticas o en el ejercicio de las facultades del sujeto obligado.* Establece que los sujetos obligados, de acuerdo con el régimen legal aplicable, deben publicar los procedimientos a que deben sujetarse los ciudadanos, usuarios o interesados en participar en la formulación de políticas y

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 30 DE 48	

en el control o evaluación de la gestión institucional, indicando: los sujetos que pueden participar, los medios presenciales y electrónicos, y las áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.




El equipo auditor no pudo evidenciar el ítem de indicadores de desempeño, del criterio de planeación, decisiones y políticas.
Por lo anterior se configura una **observación administrativa (1)**.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Por medio de la presente me permito dar respuesta al oficio N°000456 de fecha de 13 de mayo de 2021, en el cual se acepta la observación administrativa contenida en el informe preliminar de la Auditoría Especial a la Gestión Integral de las TIC'S de la Empresa Social del Estado de Barrancabermeja, para la vigencia fiscal de 2020.

ANÁLISIS DE RESPUESTA

La entidad aceptó la observación por medio de oficio 100.2021.173 de la Empresa Social del Estado de Barrancabermeja, de fecha 19 de mayo de 2021, por lo tanto, se confirma el hallazgo administrativo. El equipo auditor no pudo evidenciar el ítem de indicadores de desempeño, del criterio de planeación, decisiones y políticas. Por lo anterior se configura un **hallazgo administrativo (1)**.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 31 DE 48

2.2.1.5. CONTRATACIÓN

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 10 del Decreto 103 de 2015. *Publicación del Plan Anual de Adquisiciones*. Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos deben publicar en su página web y en el SECOP el Plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el literal e) del artículo 9° de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1510 de 2013, o el que lo modifique, sustituya o adicione.

Según el Artículo 9° de la presente Ley y de acuerdo a lo establecido en el Artículo 10 de la presente Ley. *“Publicidad de la contratación”*. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a las contrataciones adjudicadas

- Funcionamiento e inversión
- las obras públicas
- los bienes adquiridos y arrendados
- Los servicios de estudios o investigaciones deberán señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios,
- Los plazos de cumplimiento de los contratos
- Y según el Artículo 8° del Decreto 103 de 2015. Publicación de la ejecución de contratos. el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato.
- Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras Según el Artículo 9° del Decreto 103 de 2015
- Según el Artículo 11 de la presente Ley: Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;
- Según el Artículo 10 de la Ley 1712 y el Artículo 7 del Decreto 103 de 2015 debe existir un vínculo directo al SECOP.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO AUDITOR

100-21-216

VERSIÓN : 06

NTC ISO
9001:2015

INFORME AUDITORIA ESPECIAL

PÁGINA 32 DE
48



Resultado de la Consulta

contratos.gov.co/consultas/resultadoCivildosProcesos.jspx?entidad=280010625oficadeFormulariostrue#



SECOPI

Compradores | Proveedores | Colombia Compra | Circulares | Transparencia | Sala de Prensa | Ciudadanos

Resultado de la Consulta Tipo entidades de su consulta: [Obreros a Sumar](#)

320 registros encontrados, mostrando página 4 (50 registros por página)

V	Número de Proceso	Tipo de Proceso	Estado	Entidad	Objeto	Departamento y Municipio de Ejecución	Cuanto	Fecha (dd-mm-aaaa)
101	20-0024	Regimen Especial	Liquidado	SANTANDER - E S E BARRANCABERMEJA	PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA PRODUCCION, REPRODUCCION Y EDICION DE LAS PAUTAS TELEVISIVAS Y RADIALES DE LAS ACTIVIDADES DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES ENMARCADAS DENTRO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 8763-20 (PIC), SUSCRITO ENTRE LA ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA Y LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.	Santander Barrancabermeja	\$10.220.000.00	Fecha de Liquidación 19-10-2020
102	20-0023	Regimen Especial	Celebrado	SANTANDER - E S E BARRANCABERMEJA	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO INDUSTRIAL Y MHI BRUT Y RED DE FRIO (INCLUYE SUMINISTRO E INSTALACION DE REPUESTOS) UBICADOS EN LA SECC ADMINISTRATIVA Y CENTROS DE SALUD DE LA ESE BARRANCABERMEJA.	Santander Barrancabermeja	\$20.000.000.00	Fecha de Celebración del Proceso Contracto 08-10-2020
					PRESTACION DE SERVICIOS DE EXAMENES DE LABORATORIO EL PROCERAMIENTO DE TSH REGIUNAL, PRUEBAS DE VIH ANTICUERPOS.			Fecha de Celebración

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	VERSIÓN : 06
			PÁGINA 34 DE 48




Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de control interno

2.2.1.7. TRÁMITES Y SERVICIOS

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 de la presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado* y el Artículo 6° del Decreto 103 de 2015. *Publicación de los trámites y servicios que se adelantan ante los sujetos obligados*. El cual establece que los sujetos obligados deben publicar en su sitio web oficial:

- Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención
- Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos
- Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas
- El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
			VERSIÓN : 06
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 35 DE 48	

- De la misma manera inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT), de que trata la Ley 962 de 2005 y el Decreto-ley 019 de 2012, dicho requisito se entenderá cumplido con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.

esebarrancabermeja.gov.co/wp-content/uploads/2018/07/FORMATO-SOLICITUD-DE-COPIAS-DE-HISTORIAS-CLINICASGC-FR025.pdf


Búsqueda web Recibidos - saithec... Grupo Bancolombi... (1) Saith Espitia Explora las propied... Sistema de Tramite...

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	CÓDIGO: GC-FR025
	PROCESO GESTION DE CALIDAD	VERSIÓN: 3
	FORMATO SOLICITUD DE COPIA O TRASLADO HISTORIAS CLINICAS	Fecha de emisión: 28/06/2017
FECHA DE SOLICITUD _____		
NOMBRE Y APELLIDO DEL USUARIO _____		
IDENTIFICACION CC __ TI __ RC __ NÚMERO _____		
SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN Persona en Situación de Discapacidad (PESD) __		
Víctima del Conflicto Armado __ Integrante de grupo étnico (IGE) __ Adulto Mayor (AM) __		
Mujer Gestante (G) __ Desplazado (D) __ No Aplica __		
TELEFONO DE CONTACTO: _____ DIRECCIÓN Y BARRIO _____		
TIPO DE SOLICITUD: COPIA DE H.C ____ TRASLADO H.C ____		
DE CENTRO DE SALUD _____ A CENTRO DE SALUD _____		
HISTORIA CLÍNICA DE: PROPIA __ PADRE/MADRE __ CONYUGUE __ HIJO/A __ OTRO _____		
MOTIVO DE LA SOLICITUD:(especifique el centro de salud Donde se encuentra la historia clínica solicitada)		

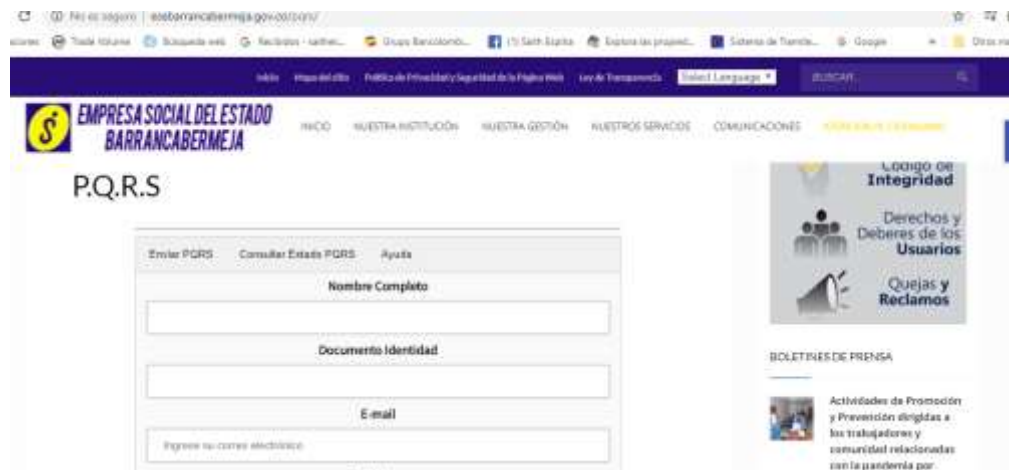
Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de trámites y servicios

2.2.1.8. PQRSD

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 de la presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.* Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 36 DE 48	

- Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado,
- Informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.
- Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.



	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 37 DE 48	ISO 9001 SC 4100-1




Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de PQRSD

2.2.1.9. DATOS ABIERTOS

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 de la presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.* Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima de acuerdo a los Datos Abiertos:

- Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.
- De igual forma se deberá cumplir con lo establecido en el Artículo 11 del Decreto 103 de 2015. *Publicación de Datos Abiertos.* Las condiciones técnicas de que trata

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
		VERSIÓN : 06	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 38 DE 48	



el literal k) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 para la publicación de datos abiertos, serán elaborados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y publicados en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano o la herramienta que lo sustituya.

El grupo auditor pudo evidenciar que la entidad no realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos, por lo anterior se configuro observación en el capítulo implementación de la estrategia de gobierno en línea y sus componentes, del presente informe de auditoría.

2.2.1.10. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Según lo establecido en el Artículo 8° de la presente Ley. “Criterio diferencial de accesibilidad”. Con el fin de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades deberán:

- Divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas
- Se elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos; según el artículo 12 del Decreto 103 de 2015 se entenderá por formato alternativo la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad.
- Se deberá asegurar el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país
- Se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.
- De acuerdo al Artículo 13 del presente Decreto. *Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.* Establece que Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.
- Cumplir con lo establecido en el Artículo 14 del Decreto 103 de 2015. *Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.*

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 39 DE 48	




Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de diferencial de accesibilidad.

2.2.1.11. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública de acuerdo al Artículo 17 de la presente Ley. “*Sistemas de información*”, los sujetos obligados deben asegurar que estos:

- Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad
- Gestionen la misma información que se encuentre en los sistemas administrativos del sujeto obligado
- En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos
- Se encuentren alineados con la estrategia de gobierno en línea o de la que haga

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	

Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de sistemas de información.

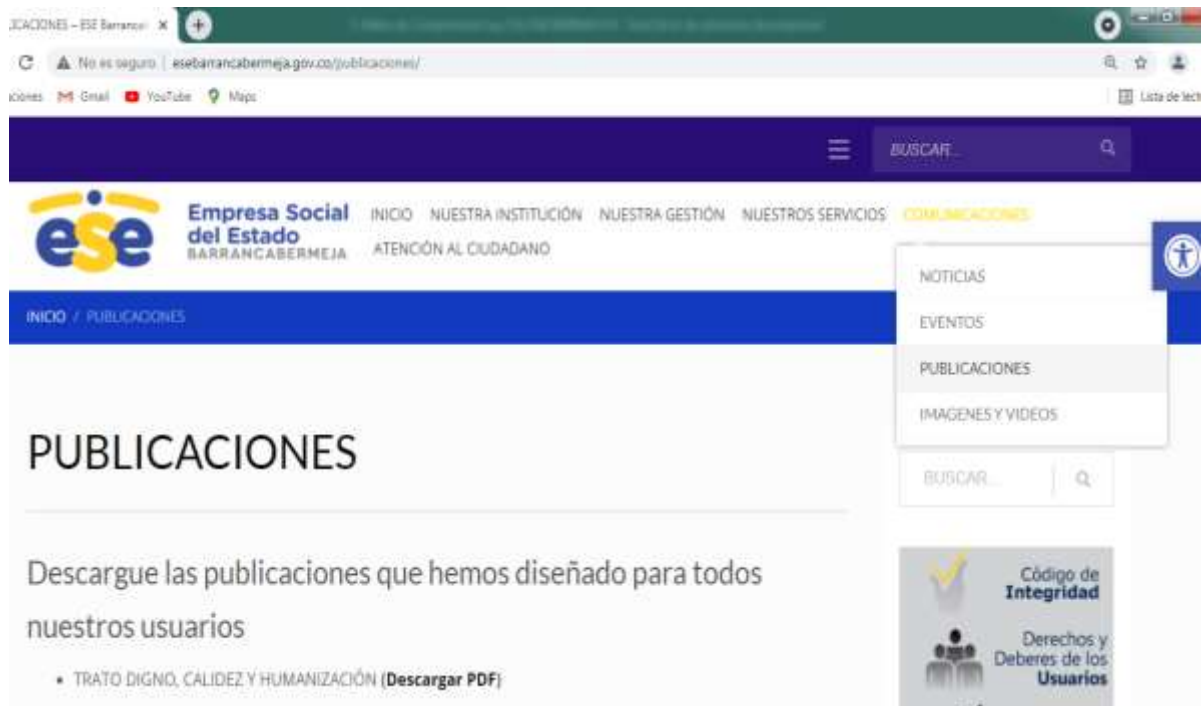
2.2.1.12. COMUNICACIÓN

De acuerdo al Artículo 12 de la presente Ley. Adopción de esquemas de publicación. Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleras

El esquema de publicación deberá establecer:

- Las clases de información que el sujeto obligado publicará de manera proactiva y que en todo caso deberá comprender la información mínima obligatoria;
- La manera en la cual publicará dicha información;
- Otras recomendaciones adicionales que establezca el Ministerio Público;
- Los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos del respectivo sujeto obligado, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación;
- La periodicidad de la divulgación, acorde a los principios administrativos de la función pública.
- De acuerdo al Artículo 14 de la presente Ley Los sujetos obligados deben garantizar y facilitar a los solicitantes, de la manera más sencilla posible, el acceso a toda la información previamente divulgada. Se publicará esta información en los términos establecidos.



	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 41 DE 48	



Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de comunicaciones.

2.2.1.13. GESTIÓN DOCUMENTAL

- De acuerdo con lo establecido en Artículo 11 de la Presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.* Se debe contar con un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 42 DE 48	



- Según el Artículo 12 de la presente Ley. *Adopción de esquemas de publicación.* Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleras. El esquema de publicación deberá establecer:
 - Las clases de información que el sujeto obligado publicará de manera proactiva y que en todo caso deberá comprender la información mínima obligatoria;
 - La manera en la cual publicará dicha información;
 - Otras recomendaciones adicionales que establezca el Ministerio Público;
 - Los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos del respectivo sujeto obligado, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación;
 - La periodicidad de la divulgación, acorde a los principios administrativos de la función pública.

- De acuerdo al Artículo 13 de la presente Ley. Registros de Activos de Información. Todo sujeto obligado deberá crear y mantener actualizado el Registro de Activos de Información haciendo un listado de:
 - Todas las categorías de información publicada por el sujeto obligado;
 - Todo registro publicado;
 - Todo registro disponible para ser solicitado por el público.

- De acuerdo al Artículo 15 de la presente Ley se debe adoptar un Programa de Gestión Documental se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

- Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado.

- De acuerdo al Artículo 16 de la presente Ley. Archivos. los sujetos obligados deben asegurarse de que existan dentro de sus entidades procedimientos claros para la creación, gestión, organización y conservación de sus archivos. Los

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	

procedimientos adoptados deberán observar los lineamientos que en la materia sean producidos por el Archivo General de la Nación.

- De acuerdo a lo establecido en el Artículo 20 de la presente Ley. Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificado como clasificado o reservado, de conformidad a esta ley.

esebarrancabermeja.gov.co/wp-content/uploads/2016/07/Plan-Institucional-de-archivo-PINAR-2016.pdf

Búsqueda web | Recibidos - salthe... | Grupo Bancolombi... | (1) Salto Espita | Explora las propied... | Sistema de Transm...



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE
BARRANCABERMEJA
 N.I.T 829.001.846-6 CÓDIGO PRESTADOR 68-081-00707

PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO
PINAR

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 44 DE 48	

PRESENTACION DE LAS TRD.pdf

5 / 52 100%

 **TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL**

ENTIDAD PRODUCTORA: EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE BARRANCABERMEJA
OFICINA PRODUCTORA / COORDINACIÓN GENERAL

HOJA 1 DE 22

Código	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCION		Disposición Final				PROCEDIMIENTOS
		Original	Copia	CT	E	D	S	
100-01	ACCIONES DE SISTEMA Actas de Junta Comunicación Actas de Asesoría Comunicación Comunicación	2	2					Se mantienen 2 años en el Archivo de Gestión una vez cumplido satisfactoriamente el proceso de conservación durante 2 años en el Archivo Central una vez cumplido dicho tiempo se digitaliza todo y la información y luego se hace una selección del 3% de cada uno de ellos para conservarlos y los demás se eliminan.
100-02	ACTAS	2	2					
100-03	ACTAS DE COMITÉ Comunicación Comunicación Actas	2	2					
100-04	ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA Comunicación Comunicación Actas	2	2					Se mantienen 2 años en el Archivo de Gestión una vez cumplido satisfactoriamente el proceso de conservación durante 2 años en el Archivo Central una vez cumplido dicho tiempo se digitaliza todo y la información y luego se hace una selección del 3% de cada uno de ellos para conservarlos y los demás se eliminan.
100-05	ACTAS DE REUNIÓN Actas	2	2					
100-06	ACTAS DE REUNIONES Comunicación Comunicación Actas	2	2					
100-08	PLANEACIÓN Actas	2	2					Se mantienen 2 años en el Archivo de Gestión una vez cumplido satisfactoriamente el proceso de conservación durante 2 años en el Archivo Central una vez cumplido dicho tiempo se digitaliza todo y la información y luego se hace una selección del 3% de cada uno de ellos para conservarlos y los demás se eliminan.
100-07	CONVOCATORIAS	2	2					
100-09	Circulars Informativos	2	2					Se mantienen 2 años en el Archivo de Gestión una vez cumplido satisfactoriamente el proceso de conservación durante 2 años en el Archivo Central una vez cumplido dicho tiempo se digitaliza todo y la información y luego se hace una selección del 3% de cada uno de ellos para conservarlos y los demás se eliminan.

Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de Gestión Documental.

2.3. FACTOR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

2.3.1. CONTROL FISCAL INTERNO

Se emite una opinión **Eficiente**, respecto a la muestra que fuere objeto de la revisión del equipo de auditoría de este ente de control, con base en el siguiente resultado:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 45 DE 48

CUADRO N° 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN CONTROL FISCAL INTERNO 2020

TABLA 1-7 CONTROL FISCAL INTERNO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Evaluación de controles (Primera Calificación del CFI)	93,9	0,30	28,2
Efectividad de los controles (Segunda Calificación del CFI)	98,5	0,70	68,9
TOTAL		1,00	97,1

Calificación		Eficiente
Eficiente	2	
Con deficiencias	1	
Ineficiente	0	

Fuente: Matriz de Evaluación Control Fiscal Interno
Elaboró: Equipo Audito

2.3.2. CRITERIOS

2.3.2.1. INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.2. DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.3. EFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.4. EFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.5. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 46 DE 48

2.3.2.6. ESTABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.7. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN ÁREA DE SISTEMAS

Sin Observaciones

2.4. SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

El grado de cumplimiento al plan de mejoramiento obtuvo una calificación de 100 se conceptúa que cumple, respecto al análisis que fuere objeto del desarrollo de la auditoria, de acuerdo a lo siguiente:



CUADRO N° 3

MATRIZ DE EVALUACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO 2020

TABLA 1- 6 <u>PLAN DE MEJORAMIENTO</u>			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	100,0	0,20	20,0
Efectividad de las acciones	100,0	0,80	80,0
CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO		1,00	100,0

Calificación		Cumple
Cumple	2	
Cumple Parcialmente	1	
No Cumple	0	

Fuente: Matriz de Evaluación Control Fiscal Interno
Elaboró: Equipo Audito

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 47 DE 48

3. BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR

Los beneficios del proceso auditor se cuantifican cuando el Ente de Control tenga certeza de las recuperaciones o ahorros realizados por la Entidad, en cumplimiento del Plan de Mejoramiento que se pacte o si en el desarrollo de la auditoria se hubiesen presentado recuperaciones o ahorros.

4. RELACION DE HALLAZGOS

CUADRO DE RELACIÓN DE HALLAZGOS

**Cuadro N° 4
Relación de Hallazgos**

HALLAZGOS	CANTIDAD	VALOR (en pesos)
1. ADMINISTRATIVOS	1	
2. DISCIPLINARIOS	0	
3. PENALES	0	
4. FISCALES	0	
• Obra Pública	0	
• Convenio	0	
• Contrato	0	
• Prestación de Servicios	0	
• Suministros	0	
• Consultoría y Otros	0	

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 48 DE 48	

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Ambiental 	<p style="text-align: center;">0</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros 	<p style="text-align: center;">0</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Austeridad en el Gasto Publico 	<p style="text-align: center;">0</p>	
5. SANCIONATORIO	<p style="text-align: center;">0</p>	
TOTALES (1, 2, 3, 4 y 5)	<p style="text-align: center;">1</p>	