
 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

1. OBJETIVO

Realizar el informe de auditoría, atendiendo a lo establecido en la LEY 1474 DE 2011 “*Por lo 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*”, en su artículo 9° describe la responsabilidad que tiene el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces de presentar cada cuatro meses un informe que dé cuenta del estado del Sistema de Control y publicarlo en la página web.

2. ALCANCE

En el presente informe se observan los avances alcanzados y dificultades presentadas en cada uno de los módulos, componentes y elementos, cumpliendo así con los lineamientos del MECI 2014, además de un resumen del estado general del Sistema de Control Interno y el seguimiento al plan de mejoramiento vigencia 2016.

3. DESARROLLO

3.1 ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



La Oficina Asesora de Planeación en conjunto con el equipo MECI, realizó un cronograma de actividades para la vigencia 2016, con el fin de desarrollar actividades de mantenimiento y actualización del MECI, las cuales se presentan en el archivo adjunto al informe.

3.2 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO DEL INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2016.

- ✓ Realizar una caracterización de sus servidores con el fin de identificar la diversidad étnica.

Actividades:

1. Diseñar encuesta de caracterización de los funcionarios de la SIC.
2. Aplicar encuesta de caracterización.

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

3. Tabular información y caracterizar a los funcionarios de la SIC, particularmente en lo que se refiere a su diversidad étnica.

- ✓ Se recomienda que para el Plan Institucional de capacitación se fortalezca la divulgación sobre la sensibilización en su formulación, la realización de la formulación de los proyectos de aprendizaje y evaluación.

Actividades:

1. Requerir a todas las áreas a fin de que sea remitida al Grupo de Talento Humano, información relacionada con las capacitaciones adelantadas sin recursos de la línea de capacitación, donde se especifique tema, fecha y funcionarios capacitados.

2. Realizar semestralmente un informe en el que se identifique con claridad a partir de la información consolidada, las capacitaciones adelantadas, el impacto de las mismas en la gestión del área respectiva.

- ✓ Frente a la ejecución del programa de capacitación, fortalecer el mecanismo de seguimiento a la ejecución con el fin de medir cobertura, recursos, aplicación de la capacitación, selección de los capacitados, fecha de ejecución, impacto, entre otros, no solo a las capacitaciones con recursos asignados, sino también a las internas.



Actividades:

2. Requerir a todas las áreas a fin de que sea remitida al Grupo de Talento Humano, información relacionada con las capacitaciones adelantadas sin recursos de la línea de capacitación, donde se especifique tema, fecha y funcionarios capacitados.

3. Realizar semestralmente un informe en el que se identifique con claridad a partir de la información consolidada, las capacitaciones adelantadas, el impacto de las mismas en la gestión del área respectiva.

- ✓ Para el diseño de los programas de bienestar social de la entidad, se recomienda tener en cuenta el estudio de las necesidades de los empleados y de sus familias, lineamientos señalados en las estrategias de desarrollo institucional y las políticas del Gobierno Nacional.

Actividades:

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

1. Diseñar encuesta de bienestar para identificar las necesidades de los servidores y su grupo familiar.

- ✓ Se recomienda documentar la cultura organizacional de la Entidad y se definan acciones para su consolidación y así llegar a la cultura deseada.

Actividades:

1. Consolidar información para construir documento de Cultura Organizacional.

- ✓ Definir criterios e implementar los mecanismos que se utilizan para organizar la documentación acumulada sobre estructuras orgánicas no vigentes. (Tabla de Valoración Documental o inventario en su estado natural del fondo documental acumulado).

Actividades:

1. Diseñar el plan de trabajo para organizar la documentación acumulada sobre las estructuras orgánicas no vigentes (Tabla de valoración documental)

- ✓ Para los riesgos de pérdida de información en soporte físico realizar el plan de conservación documental.

Actividades:



1. Diseñar el plan de conservación documental teniendo en cuenta los tiempos de desarrollo de los diferentes programas que lo componen.

- ✓ Realizar la construcción de indicadores para medir la efectividad de los controles identificados a los riesgos de los procesos.

Actividades:

1. Revisar y actualizar en lo que corresponda a la metodología para la administración de riesgos, contemplando como parte del procedimiento la identificación de un mecanismo de seguimiento y/o medición (indicador) relacionado con los controles o posible materialización de los riesgos.

2. Coordinar la revisión y ajuste de los indicadores de los procesos, considerando que pueden existir indicadores de proceso que sirven como mecanismo de medición de los riesgos relacionados con dicho proceso.

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

- ✓ Sobre la publicación de Indicadores de Gestión en la página web, se observa el link <https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/index.php?idcategoria=3627>, por lo anterior se recomienda seguir trabajando en la publicación y actualización de los indicadores de manera periódica.

Actividades:

1. Seguir manteniendo la publicación de la información relacionada con los indicadores, en la pagina Web.

- ✓ Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles, se recomienda realizar contrastes de información para determinar su fiabilidad y evaluar las evidencias acordes con las actividades llevadas a cabo.

Actividades:

1. Realizar seguimiento a los riesgos del proceso auditado, según programa de auditorías de control interno aprobado, en el sistema de información por cada líder de auditoria.

- ✓ Se recomienda actualizar el mapa de riesgos por parte del líder del proceso, de acuerdo con los resultados del monitoreo y seguimiento realizado.

Actividades:

1. Revisar y actualizar en lo que correspondan a la metodología para la administración de riesgos, indicando que el líder de cada proceso es el responsable directo de la revisión, actualización y monitoreo de sus riesgos.

- ✓ La entidad realizó la medición del clima laboral en la vigencia 2015, se recomienda realizar las acciones correspondientes para mejorar su resultado y generar una nueva medición con el fin de validar el resultado de las acciones adelantadas por la entidad.



Actividades:

1. Aplicar en el 2017 medición de clima laboral y realizar informe de avance de las acciones adelantadas para el resultado del año 2015

3.3. REVISIÓN DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN

COMPONENTES: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO- TALENTO HUMANO- ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

	INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO No 24 Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
---	---	----------------------------------	---

Evaluación

Se encuentra conformado por los siguientes componentes y se aplica en la Entidad en forma permanente con la participación y apoyo de la alta dirección de la siguiente forma:



1. TALENTO HUMANO:

Modelo de bienestar para los funcionarios: A través del programa de *Mejoramiento De La Calidad De Vida Laboral* se implementó la Valera emocional, las acciones de mejora en pro del clima laboral y reconocimiento a los 3 mejores funcionarios del sector.



Se fortaleció *La Cultura Organizacional Y El Trabajo En Equipo* a través de la realización de días culturales dedicados al arte y el talento.

Fortalecimiento Y Desarrollo De Competencias Laborales Del Sector:

PRODUCTOS	AVANCE A NOVIEMBRE DE 2017
Informe de seguimiento de las condiciones ergonómicas de los teletrabajadores y al programa de teletrabajo realizado	El seguimiento al programa de teletrabajo se ha realizado a través de: i) la encuesta de satisfacción al 80% de los teletrabajadores. ii) visitas de seguimiento por parte de la ARL y la SIC a las condiciones ergonómicas de 40 servidores teletrabajadores.
Plan de Capacitación Ejecutado	La ejecución del plan de capacitaciones se ha ejecutado a través de la realización de 19 capacitaciones de 32 programadas para el año 2017, entre las que se encuentran: Procesos de Inducción para cada mes del año; Reforma Tributaria Ley 1819 de 2016 y medios magnéticos, Resolución de Conflictos, Gestión Documental, Uso y Protección de Datos Personales, Aseguramiento de la Calidad de las Mediciones (ISO 10012), Temas Contractuales, Evaluación del desempeño, Formación y actualización de auditores internos, Cobro Coactivo, Retención en la Fuente, Congreso del Talento Humano, Taller Gramática, Ortografía y Redacción.

	INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO No 24 Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
---	---	----------------------------------	---

Plan de Bienestar Social e Incentivos Ejecutado	<p>La ejecución del Plan de bienestar ha permitido avanzar en el desarrollo de 19 actividades de 66 programadas entre las que se encuentran: Consolidar el diagnóstico de necesidades, Elaborar el Plan de Bienestar Social e Incentivos, Ruta servidores de los meses de enero a junio, Mejoramiento calidad de vida parqueaderos, Publicar la información de los servicios que ofrece la caja de compensación, Programar visitas de asesoría de la Caja de Compensación, Reconocimiento quinquenios, Diseño valera salario emocional, Día internacional de la mujer, Día del hombre, Fortalecimiento escuela de líderes, día de la secretaria, Actividad deportiva Bolos, Informe final fortalecimiento programa de líderes, Entrega de bonos para compartir en familia – día de la familia.</p>
Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SST Ejecutado	<p>La ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SST se realizó a través de 66 actividades entre las que se encuentran: Evaluación inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Comunicaciones mensuales, Desarrollo de campañas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Actualización mensual de la matriz de requisitos legales y de otra índole, Participación como expositor en la Inducción realizada a los nuevos servidores de la SIC, Matriz mensual de exámenes ocupacionales, Inspecciones mensuales planeadas, Entrega de Elementos de Protección Personal (EPP), Brigadas de Emergencia mensual, Reporte de Indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Identificación de peligros, Reunión Coppast, Reporte FACI, Entrega de Elementos de Protección Personal (EPP), Reunión Coppast, Participación como expositor en la Inducción realizada a los nuevos servidores de la SIC, Investigación de incidentes y accidentes de trabajo, Participación como expositor en la Inducción realizada a los nuevos servidores de la SIC, Mediciones higiénicas.</p>
Plan Anual de Vacantes elaborado y publicado	<p>Se elaboró y publicó el plan anual de vacantes el cual tiene por objetivo diseñar estrategias de planeación técnicas y económicas en la provisión del Talento Humano.</p>
Sistema de Información de Talento Humano implementado	<p>Se definió el alcance del proyecto y los requerimientos funcionales, se realizó el proceso precontractual y elaboró y aprobó el cronograma que actualmente se está ejecutando.</p>
Aplicativo de búsqueda de hojas de vida en operación	<p>En el mes de marzo el aplicativo de búsqueda de hojas de vida entro en operación.</p>
Aplicativo de gastos de desplazamiento, implementado	<p>Se aprobó y entregó el Aplicativo de gastos de desplazamiento, actualmente se encuentra en pruebas y ajustes.</p>

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

Modernización Institucional

Desde octubre de 2016, la entidad ha adelantado las gestiones necesarias para la creación de diecinueve (19) empleos temporales del nivel profesional, asignados a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, con el fin de fortalecer el equipo humano encargado de cumplir las funciones jurisdiccionales atribuidas a ésta Superintendencia y lograr la descongestión en los procesos judiciales de modo que se logre un efectivo cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso.

Dada la necesidad de la Superintendencia de Industria y Comercio de fortalecer el Talento Humano se decidió dar aplicación a la facultad excepcional contenida en el artículo 21 de la Ley 909 de 2004, con el fin de crear éstos diecinueve (19) empleos temporales, los cuales contaron con el respectivo concepto técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como la viabilidad presupuestal otorgada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para cubrir el pago de salarios y prestaciones sociales.



La creación de los empleos temporales responde a los criterios dispuestos en los artículos 2.2.1.1.1 al 2.2.1.1.4 del Decreto Único 1083 de 2015.

Dificultades

- La principal dificultad del grupo de talento humano obedece a la falta de presupuesto, principalmente para cubrir las necesidades de bienestar y capacitación.
- Adquisición de recursos tecnológicos (Equipos de cómputo) por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, para ampliar el acceso de los funcionarios a la modalidad de Teletrabajo.
- Cambio normativo en el sistema de evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa, no ajustado a la reglamentación particular de la Superintendencia.
- Reporte inoportuno de los soportes de las licencias por enfermedad, paternidad o maternidad por parte de los servidores, el proceso de transcripción de incapacidades y trámite de recobro a las EPS o Fondos de Pensiones.

i. Otros logros

- A finales del año 2016 se implementó el servicio de rutas para los servidores de la SIC, siendo éste, quizás uno de los mayores logros alcanzados en los últimos años en lo que respecta al bienestar de los funcionarios; contribuyendo a la mejora en la calidad de vida tanto personal, como familiar y social de quienes usan a diario este servicio.
- Desde la vigencia del 2016, se ha venido trabajando en la sistematización del trámite de gastos de desplazamiento (trámite en línea), con el que se busca agilizar cada una de las etapas del proceso y minimizar los tiempos en la solicitud, gestión y aprobación.
- Mantenimiento de la certificación de la norma OHSAS 18001:2004 en relación con la seguridad y salud en el trabajo en la Entidad.
- La implementación de un aplicativo de consulta de las historias laborales de manera digital en colaboración con la Oficina de Tecnologías de Información (OTI), lo que permite mejorar en eficiencia los tiempos en la atención de las peticiones de los funcionarios y ex funcionarios de esta Superintendencia.

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

- Implementación de aplicativo de resoluciones automáticas, toda vez que un gran porcentaje de las resoluciones proyectadas desde el Grupo de Trabajo de Talento Humano se llevaban a cabo en plantillas predefinidas y con información de los servidores públicos almacenada en diversas bases de datos, minimizando así errores en la digitación; además de permitir que las distintas etapas de creación del acto administrativo, - desde la construcción hasta su aprobación, - se logren efectuar en línea, e incluso, algunas de estas se pueden realizar desde dispositivos móviles fuera de la entidad.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

La Alta Dirección encabezada por el Superintendente de Industria Comercio ha liderado los Comités Directivos y el seguimiento a la gestión de forma permanente. A través del seguimiento mensual realizado por la Oficina Asesora de Planeación a los planes de acción, metas operativas e indicadores de gestión se controlan los procesos.

En el mes de noviembre se llevó a cabo el ejercicio de planeación estratégica donde se revisaron todas las metas de la vigencia 2017 y se establecieron las nuevas para la vigencia 2018. Fueron 2 días de trabajo en equipo, donde le alinearon las metas institucionales al Plan Nacional de Desarrollo.

La Rendición



Rendición de cuentas:

<http://www.sic.gov.co/audiencia-publica>

3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

El mapa de riesgos surge como una herramienta que le permite a la entidad identificar los riesgos por cada uno de los procesos, visualizar su magnitud, y establecer las actividades o controles necesarias que le permita minimizarlos, en este sentido la SIC realizó un trabajo con todas las dependencias que le permitió actualizar para el año 2017 el mapa de riesgos por procesos.

En cumplimiento del Decreto 124 del 26 de enero de 2016 se actualizaron los mapas de riesgos para la vigencia 2017, quedando incluidos en un solo mapa de riesgo por proceso, los riesgos de gestión y de corrupción. Igualmente, el Procedimiento SC01-P03 Metodología para la Administración del Riesgo fue actualizado y socializado a los servidores públicos. Igualmente, se fortaleció el Módulo de Riesgos del aplicativo SIGI, tanto para la publicación de los mapas de riesgos por proceso, como para la opción de monitoreo de riesgos, los cuales se

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

monitorean trimestralmente por parte del líder de proceso; igualmente, la Oficina de Control Interno puede en éste módulo, realizar la evaluación y registrar el seguimiento de los mapas de riesgos. Para el correcto funcionamiento del módulo, la Oficina Asesora de Planeación realiza acompañamiento permanente a las dependencias. En cuanto al panorama general de los mapas de riesgos, se pasó de tener 75 riesgos en 2015 a 115 riesgos en 2016, el aumento que obedeció a la inclusión de 41 riesgos de corrupción (1 por cada proceso), para el año 2017 se incluyó el riesgo de Datos Personales.

Aspectos a mejorar

- Realizar seguimiento a la implementación de los riesgos mediante el sistema de información.

GESTIÓN MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

COMPONENTES: AUTOEVALUACIÓN- EVALUACIÓN INDEPENDIENTE-PLANES DE MEJORAMIENTO

Evaluación



Se encuentra conformado por los siguientes componentes y se aplica en la Entidad en forma permanente con la participación y apoyo de la Alta Dirección:

1. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Se tiene establecido en la entidad los comités de gestión en cada una de las áreas, los cuales se desarrollan dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes. En los cuales se revisan todas las actividades pendientes y metas de cada proceso.

Se han llevado a cabo los Comités de Desarrollo Administrativo conforme a lo establecido durante la vigencia 2017, dentro de los cuales se han incluido temas como mejoras para dar respuesta a los lineamientos del FURAG, Sistema de Gestión Documental, Ley 1712 de 2014 transparencia, entre otros que han contribuido a la mejora institucional.

De otra parte se sigue realizando el seguimiento mensual de las metas operativas por parte de la Oficina de Asesora de Planeación a cada proceso y se genera un reporte con sus resultados en el Comité Directivo. También

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

se realiza el seguimiento al plan de acción de forma mensual y existe un sistema de información que genera alertas para el cumplimiento de las mismas.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Durante la vigencia 2017 se realizó la actualización de los procesos, donde pasaron a ser 43 procesos en su totalidad, se logró actualizar de manera general la documentación del SIGI y revisión de gran parte de documentos, en la vigencia 2017, se sigue trabajando para culminar con la actualización documental y la utilización del nuevo formato documental. Esta actividad será liderada por la Oficina Asesora de Planeación.

En el mes de noviembre se llevó a cabo la visita de recertificación de la SIC y fue mantenida su certificación, donde se evidencia la calidad de los servicios que presta la Entidad.



3. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

La Oficina de Control Interno ha presentado los siguientes informes de forma adecuada, cumpliendo así con el 100% de los informes.

Auditoría Interna:

A partir de la vigencia 2016, el Señor Superintendente en la reunión anual de la Planeación Estratégica de la Entidad, llevada a cabo en noviembre de 2015, toma la decisión de empoderar a la Oficina de Control Interno, en la coordinación de las auditorías del Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI-. La auditoría interna se realizó en el periodo de junio y agosto de 2017, a través del cual se evaluaron los 43 Procesos institucionales. Se tomó como criterios los documentos incluidos en el SIGI, la normatividad legal pertinente a los procesos y los estándares NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Se cubrió la totalidad de los procesos en la Sede Principal de la SIC. Se realizó Comité SIGI en abril de 2017, en el cual se hizo seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría externa, y se revisó el cronograma de trabajo de 2017.

4. PLANES DE MEJORAMIENTO

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO No 24 Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

Una vez se realizan las auditorías del Sistema Integrado de Gestión Institucional, se realizó la formulación de los planes de mejoramiento, el seguimiento de este plan fue realizado por la Oficina Asesora de Planeación.

Producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, se realizaron los planes de mejoramiento por proceso, los cuales tienen un seguimiento permanente que es publicado en la página web de la entidad.

La Entidad cuenta con un formato para definir los planes de mejoramiento individual y se encuentra incluido en el procedimiento de evaluación de desempeño. (ver recomendación)

Avances

- Seguimiento mensual a la planeación anual de la entidad.
- Seguimiento al cumplimiento de la ley de Transparencia y Acceso a la información.
- Nuevo esquema de realización de auditorías, coordinadas por la Oficina de Control Interno.

Aspectos a mejorar

- El seguimiento y evaluación al plan de mejoramiento individual lo deberán realizar cada servidor con su superior inmediato. El cual deberá desarrollarse una vez se realice la evaluación del desempeño.



EJE TRANSVERSAL ENFOCADO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

COMPONENTES: INFORMACIÓN EXTERNA-INTERNA- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Durante este periodo se siguen realizando publicaciones institucionales de gran impacto en Colombia, manteniendo así a la Superintendencia de Industria y Comercio, como una entidad promotora de los derechos de los consumidores.

Las comunicaciones internas de la SIC, han tenido cambios significativos, se lanzó el nuevo esquema de la Intrasic y logramos mejorar la información y la imagen de los contenidos.

La página web de la entidad también tuvo cambios significativos mejorando en diseño, accesibilidad y contenidos, teniendo aumento de las visitas de la misma.



 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

Grupo de atención al ciudadano

- Atención a comunicaciones en lengua nativa: Los ciudadanos que se comunican a través de esta línea en lenguas nativas son atendidos por nuestros agentes, quienes graban las llamadas para ser traducidas y dar respuesta en términos.
- Gestión de derechos de petición verbal: Los ciudadanos pueden presentar a través de todos nuestros canales de atención a nivel nacional sus peticiones verbales.
- Atención en sala VIP Delegatura de Propiedad Industrial: Asesoría especializada en el quinto piso de la SIC, en temas de Propiedad Industrial.
- Creación de un segmento especializado para el Registro Nacional de Bases de Datos: Con asesores especializados en atender telefónicamente temas específicos del registro nacional.
- Capacitaciones presenciales y virtuales RNBD: Los Ciudadanos a nivel nacional tienen la posibilidad de asistir a las diferentes capacitaciones creadas por el grupo de trabajo de Atención al Ciudadano, acerca del Registro Nacional de Base de Datos, realizando inscripción previa a través de los diferentes canales asignados.
- Convocatorias masivas a eventos: Envío de invitaciones a congresos, conversatorios, seminarios, talleres y demás actividades de información, opinión y participación ciudadana que organiza la Entidad.
- Presencia de la SIC con Quioscos informáticos: Se ubicaron estratégicamente en los centros comerciales de mayor tráfico en Bogotá, dos quioscos y agentes profesionales para brindar atención en diferentes sitios de la ciudad.
- Implementación de planes de inducción y reinducción para los agentes de atención: Se estructuró un plan de formación donde se incluyen temas misionales, con dinámicas y evaluaciones, con el fin de garantizar que la información sea veraz y oportuna para el ciudadano.
- APP Atención al Ciudadano: Se diseñó una aplicación móvil, con el fin de brindar un acceso fácil y rápido a los canales de atención de nuestra entidad.
- Atención a través del canal de redes sociales YouTube: A través de este canal se resuelven las inquietudes de los ciudadanos.
- Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano DNP: La Superintendencia tiene participación activa en las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación, las cuales se realizaron en las ciudades de Villa del Rosario, Puerto Asís, Santander de Quilichao, Sincé Sucre, Dorada Caldas y Santa Rosa Cabal.

Grupo de Comunicaciones

Durante este periodo el Grupo de Comunicaciones fortaleció su estrategia digital y se adaptó completamente a las nuevas tendencias de la comunicación mundial para lograr un mejor y más concreto diálogo con la ciudadanía en general y tener más retroalimentación por parte de nuestro público objetivo. El contenido multimedia en las

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---



comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio fue el que marcó la pauta durante este periodo, pues la estrategia se centró principalmente en la realización de videos, campañas in house, diseños web, publicación de revistas y libros virtuales, transmisiones en vivo y la potencialización y posicionamiento de las redes sociales como herramienta fundamental para llevar el mensaje de nuestra Entidad. En este sentido se realizaron actividades tales como:

- Publicaciones de contenido orgánico.
- Videos institucionales (Un minuto con la SIC, entrevistas a funcionarios, videos de información institucional, invitaciones a eventos y cápsulas sobre las funciones de la Entidad).
- Campañas para posicionar temas misionales y eventos de la Superintendencia
- Cubrimiento de eventos con herramientas streaming como Facebook LIVE y PERISCOPE.
- Alianzas con expertos en redes sociales para fortalecer el manejo de las mismas y fomentar su uso al interior de la Entidad.
- Capacitaciones para el grupo de comunicaciones
- Por cuarto año consecutivo se posicionó a la Entidad en los medios de comunicación, con la realización de ruedas de prensa, la emisión de comunicados y la gestión de entrevistas en diferentes espacios informativos.
- Se consolidó alianza con el Espectador a través de su proyecto profesión Líder.
- Se escogió el ganador del premio Effie Collage que diseñó una campaña para la Entidad tras un convenio con la Asociación Nacional de Anunciantes -ANDA
- Se diseñaron nuevos formatos para el programa institucional SIC TV con nuevos y mejores contenidos que incluyen más participación del Superintendente.
- Las convocatorias de Congresos Internacionales fueron un éxito y superaron las expectativas en número de asistentes.
- Facebook: 14.693 nuevos seguidores
- Twitter: 24.523 nuevos seguidores
- Youtube: 1.637 nuevos seguidores

Informe digital del 2017, registra a la Superintendencia como una de las entidades públicas con mejor estrategia digital, ocupando el segundo lugar después de la Policía Nacional.

Página web www.sic.gov.co (Julio 2016- julio 2017)

- Total de visitas a la página: 15.379.219
- Total de sesiones: 5.903.110
- Duración promedio de la sesión: 4 min 41 seg
- Porcentaje de rebote: 34,38%
- Fuente de tráfico principal: tráfico orgánico con 71,3% (tráfico procedente de resultados de búsqueda)
- Campañas Divulgación: Se adelantaron cuatro campañas inhouse para impulsar nuestros productos, servicios trámites y misiones
- Porque mi plata vale: Una campaña en el mes de marzo en torno a la celebración del Día Mundial del Consumidor. La estrategia tuvo como finalidad informar y promover conocimientos entorno a la protección del consumidor. Las herramientas mediáticas utilizadas fueron digitales. Se creó un Landing Page donde reposaba algunas de las temáticas más importantes acerca de este tema. Se promocionaron herramientas



 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

con las que cuenta la SIC para ejercer los derechos de consumidor, tales como la ruta del consumidor, los chats, kioscos, casa del consumidor. La promoción de la campaña se realizó en la Pontificia Universidad Javeriana y el chat con el delegado de Protección al Consumidor.

- El valor de la PI: Para el mes de la Propiedad Industrial se realizó una campaña que logrará explotar al 100% la importancia de la PI en la calidad de vida. Se utilizaron elementos importantes como un landing page, una infografía, un evento en la Universidad de los Andes, así como contenido en página web y redes sociales.
- Empresa 10: Durante el mes de junio se realizó una campaña inhouse dedicada al tema de Datos Personales. Aunque al inicio la mayoría de contenidos giraron en torno al 5 congreso de la Protección de Datos Personales, durante el resto del mes se buscaba concientizar a los empresarios la importancia de un buen manejo en el tratamiento de datos personales.
- Un Galón es Un Galón: Se hizo el lanzamiento oficial de la campaña “Un galón es un galón”, en febrero de este año, en la página web y en redes sociales, la cual tuvo como objetivo principal que las Estaciones de Servicio, EDS, en todo el territorio nacional garantizaran a los consumidores, medidas precisas y exactas en el suministro de combustible.
- Eventos: Los Eventos han sobresalido por la organización, generando un impacto en los ciudadanos cercanos a la Entidad. Tanto los consumidores como los empresarios han podido participar en estos espacios, en los que los colombianos pueden conocer primera mano a los altos funcionarios y los temas misionales de la Superintendencia.

Durante este periodo se realizó el cubrimiento de más de 100 eventos, entre los que se encuentran congresos internacionales, ruedas de prensa, conferencias, eventos internos de la entidad etc.

- La SIC en medios de comunicación: seguimos siendo una de las entidades de control con más apariciones en medios de comunicación en el periodo, gracias a las estrategias diseñadas para divulgar cada decisión y la diversidad de temas y voceros que ofrecemos para cada espacio informativo
 - ✓ 120 comunicados de prensa emitidos en el periodo de julio 2016 a julio 2017
 - ✓ Registros y apariciones en prensa, televisión y radio
 - ✓ Crecimiento de la audiencia del programa institucional
 - ✓ Nueva alianza estratégica con El Espectador y su proyecto Profesión Líder
 - ✓ 24 publicaciones de la Revista Ruta PI que ahora tiene periodicidad semanal
 - ✓ Incremento de 423% de visitas a la Revista RUTA PI lo que equivale a 2.963 lectores en julio de 2017.
 - ✓ Los suscriptores de RUTA PI llegaron a 8.604
 - ✓ Videos de entrevistas para RUTA PI con visitas de entre 300 y 400 reproducciones.
 - ✓ Tendencia en twitter con noticias de alto impacto
 - ✓ Se realizó la labor de free press para el Premio Nacional al Inventor logrando 180 postulaciones con un bajo porcentaje de fallidos en el 2016.
 - ✓ Se convocaron medios para la entrega del Premio al Inventor y se divulgó.
 - ✓ Se visitó la ciudad de Armenia para realizar PI Móvil logrando llegar a los medios de la zona y divulgación de la visita.
 - ✓ Nuestro Superintendente se destacó por quinto año consecutivo como uno de los mejores funcionarios del

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center">INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">No 24</p> <p align="center">Julio a noviembre de 2017 Bogotá, Noviembre de 2017</p>	<p align="center">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	--	--	---

2017 según encuesta de empresarios La República.

- ✓ Según Siglo Data, somos la Superintendencia con más apariciones en los medios de comunicación.

En materia de comunicación interna se puede destacar la implementación de la nueva plataforma de intranet de la Entidad "INTRASIC", no solo en diseño sino en su contenido. A través de la INTRASIC, se ha logrado acercar a los funcionarios a la Entidad pues en ella se han generado espacios de participación para todos. De igual forma, esta nueva plataforma, se ha convertido en un referente importante para la consulta de información institucional.

También se han desarrollado campañas institucionales que buscan el fortalecimiento de nuestros valores, contenidos para genera el conocimiento de las distintas áreas y funciones, además de la producción de notas de interés general.

4. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

De la revisión del Estado General del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio para el periodo evaluado, cuenta con los mecanismos y herramientas para el monitoreo y seguimiento de la gestión institucional, que permiten adelantar los procesos de autoevaluación y evaluación para verificar el Sistema de Control Interno y fomentar el control de la gestión.

5. RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Realizar todas las actividades establecidas en el plan de mejoramiento del informe ejecutivo anual.
- ✓ Realizar una alineación con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional MIPG.