

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO	Fecha Emisión: 2024/04/10	GI-MA-F-17
	Revisión No.: 2	Página 1 de 13

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME PRELIMINAR	Día:	09	Mes:	09	Año:	2024
--	-------------	----	-------------	----	-------------	------

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME FINAL	Día:	29	Mes:	11	Año:	2024
---	-------------	----	-------------	----	-------------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL

Macroproceso:	Admisiones y Registro.
Proceso:	Admisiones y Registro Académico.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Capitán (RA) Ricardo Ariza Urango. Jefe Oficina de las Tecnologías y las Comunicaciones Cr. (R) Edgar Alfonso Guerrero Mora. Jefe División Financiera Ing. Daniel Arley Alarcón Sáenz, Msc. Jefe División Admisiones, Registro y Control Académico
Representante Alta Dirección	Mayor General (R) Javier Alberto Ayala Amaya, Ph.D. Rector Doctora. Claudia Ximena López Pareja. Vicerrectora Administrativa. Ing. Carol Eugenia Arévalo Daza. Vicerrectora Académica
Objetivo de la Auditoría:	Realizar seguimiento a matrículas y admisiones, teniendo en cuenta el proceso integral que involucra admisiones, registro y control, planeación académica, financiera y TIC.
Alcance de la Auditoría:	Gestión administrativa vigencias 2023 y lo transcurrido 2024 del proceso de Admisiones y Registro Académico.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none">• Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones".• Ley 2307 del 31 07 2023 "Por la cual se establece la gratuidad en los programas de pregrado en las instituciones de educación superior públicas del país y se dictan otras disposiciones" y normas modificatorias.• Reglamento Operativo de Política de Gratuidad del 17 01 2024• Requisitos para aplicar en la UMNG. Política de Gratuidad "Puedo Estudiar" 2024-2• Política de Gratuidad. Gobierno Nacional.• Acuerdo 02 de 2015 Reglamento Estudiantil de Pregrado y normas modificatorias.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 06 de 2018 Reglamento Estudiantil de Posgrado y normas modificatorias. • Acuerdo 13 de 2022 establece los derechos pecuniarios para los programas académicos de la UMNG para el año lectivo 2023. • Resolución 1267 de 2022 establece los valores a cobrar por los servicios académicos asistenciales y otros (vigencia para 2023) " y normas modificatorias. • Acuerdo 09 de 2023. Derechos pecuniarios 2024 y sus modificatorios. • Acuerdo 2 de 2012 "Por el cual se establece el Reglamento General de Personal Administrativo de la Universidad Militar Nueva Granada". • Resolución Estructura Administrativa de la Divisiones del Proceso de Admisiones y Registro Académico. • Manual Especifico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales Planta Global de Empleados Públicos de la Universidad Militar Nueva Granada. • Política Riesgos: Mapas de Riesgos Estratégicos y de Corrupción. • Normatividad interna y externa aplicable al proceso de Admisiones y Registro Académico. • Documentos establecidos en el aplicativo KAWAK – Sistema Integrado de Gestión
Auditor Líder	Ing. Maribel Helena Castro Rincón
Auditor acompañante	Cont. John Alexander González González

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Cierre Proceso de Auditoría						
Día	29	Mes	05	Año	24	Desde	29/05/2024 D / M / A	Hasta	23/08/2024 D / M / A	Día	03	Mes	09	Año	2024

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

ASPECTOS RELEVANTES
(Describir la actividad relevante que le da valor al proceso o dependencia y el beneficio obtenido)
<p>Aspecto conforme No. 1</p> <p>Disposición del líder del proceso y de todo el personal de Admisiones y Registro Académico, División Financiera y Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para atender la Auditoría Interna y los requerimientos de información realizados por la Oficina de Control Interno de Gestión para el desarrollo de la misma.</p>

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Aspecto conforme No. 2

Los procesos de Admisiones y Registro Académico, División Financiera y Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones divulga a los grupos de valor mediante la página Web información detallada y completa sobre los procesos que cada dependencia tiene a su cargo, se evidencia que, en la información descrita, presenta términos de tiempo, medios de contacto y procedimiento para cada solicitud.

Aspecto conforme No. 3

En la auditoría realizada a los procesos de Admisiones y Registro Académico, División Financiera y Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se evidencia el compromiso y dedicación para cumplir con los objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

(Describir la situación que se recomienda mejorar y el beneficio que se obtendría)

División de Admisiones, Registro y Control Académico

Recomendación No. 1

Se recomienda realizar mesas de trabajo con la Sección de Atención al Ciudadano, con el fin de programar capacitaciones para los funcionarios sobre la atención al usuario, activación del CALL CENTER, e identificar el rol y responsabilidades de cada proceso, en lo posible, parametrizar la variable del formulario “**ponle un título a tu solicitud**”, con el fin de direccionar las solicitudes de acuerdo con las funciones de cada Unidad Académico Administrativa y brindar atención y respuesta oportuna e idónea a los grupos de Valor, toda vez que, las P.Q.R.S.D.F identificadas con el ID 5653 - 5761 – 6128 – 6743 - 6825 – 6874 – 6885 - 7082 - 7095, las cuales hacen referencia a la Atención Telefónica, las ID 5892 - 6155 – 6239 – 6534 – 6721 asociadas al trato de los funcionarios con los usuarios y el ID 5773 referente a un Certificado de Inglés, no corresponden al proceso. **R1.**

Recomendación No. 2

Se recomienda iniciar las acciones para articular, incluir y sistematizar el proceso de elaboración de los certificados manuales en los procedimientos establecidos por la División, con el fin de garantizar la calidad y confiabilidad de la información y optimizar el proceso de expedición de los certificados. **R2.**

Recomendación No. 3

El proceso planea el presupuesto para cumplir con sus funciones sustantivas, sin embargo, se evidencia que para la vigencia 2023, se asignaron recursos destinados al Plan de Funcionamiento por valor de **\$207.096.374**, de los cuales se ejecutaron el 61% que equivalen a la suma de **\$125.323.524,00**, quedando un saldo pendiente por ejecutar de **\$81.772.850** equivalente al 39% y para la vigencia 2024, se asignaron recursos destinados al Plan de Funcionamiento por valor de

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



\$293.344.000, de los cuales, a corte de junio de 2024 el proceso cuenta con registro presupuestal por valor de **\$288.844.000**, sin embargo, solo han ejecutado el **14%** que corresponde al valor de **\$42.200.000** del presupuesto, por lo tanto, se recomienda realizar las acciones pertinentes para la Ejecución Presupuestal de la vigencia 2024, con el fin de cumplir con la ejecución y control del presupuesto de la División de Admisiones, Registro y Control Académico. **R3.**

División de Financiera

Recomendación No. 4

Se recomienda realizar mesas de trabajo con la Sección de Atención al Ciudadano, con el fin de identificar el rol y responsabilidades de cada proceso, en lo posible, parametrizar la variable del formulario “**ponle un título a tu solicitud**”, para direccionar las solicitudes de acuerdo a las funciones de cada Unidad Académico Administrativa y de esta forma brindar una respuesta oportuna e idónea a los grupos de Valor, toda vez que, las **P.Q.R.S.D.F.** identificadas con el ID 5621 - 5912 – 5916 – 6086 - 6645 – 6687 – 6923 - 6987 - 6997 – 6710 – 6863, las cuales hacen referencia a la Atención Telefónica, no corresponden al proceso. **R4.**

Recomendación No. 5

Se recomienda realizar las revisiones y actualizaciones pertinentes de la caracterización del proceso, procedimiento y formatos correspondientes, con el fin de articular el desarrollo y ejecución de las actividades actuales con el propósito principal de la División Financiera y la Sección de Créditos y Matrículas y las que haya lugar, para dar cumplimiento a los establecido en la Resolución 0593 del 18 de julio de 2022, **Artículo Quinto. Propósito Principal de la División Financiera, Numeral 4. Sección de Créditos y Matrículas**, toda vez que, en la revisión de los documentos del Sistema Kawak se evidencia que la caracterización del proceso: GF-IG-CP-1 - INGRESOS - V15 su última actualización fue realizada el 01/10/2022, el GF-IG-P-3 - PROCEDIMIENTO RECAUDOS POR MATRICULA - V6 el 01/01/2016, y el GF-IG-P-5 - PROCEDIMIENTO CRÉDITOS ICETEX - V6 el 18/01/2016. **R5.**

Recomendación No. 6

El proceso de División Financiera, registra dos (2) indicadores: ID557 – Ingresos por matrículas e ID901- Rendimientos Financieros, los cuales, se encuentran en estado de cumplimiento a fecha del 31 de mayo de 2024 de acuerdo a lo establecido en el **PROCEDIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y OTROS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN GI-MA-P-11**, sin embargo, se recomienda adjuntar los registros de soporte del análisis y seguimiento de los controles establecidos en el Indicador ID901 correspondiente al corte del 30/06/2024. **R6.**

Recomendación No. 7

El proceso planea el presupuesto para cumplir con sus funciones sustantivas, sin embargo, se evidencia que para la vigencia 2023, se asignaron recursos destinados al Plan de Funcionamiento por

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



valor de **\$2.215.501.000,00**, de los cuales se ejecutaron el 60% que equivalen a la suma de **\$1.334.101.691,00**, quedando un saldo pendiente por ejecutar de **\$881.399.309** equivalente al 40% y para la vigencia 2024, se asignaron recursos destinados al Plan de Funcionamiento por valor de **\$2.207.036.000,00**, de los cuales a corte de junio de 2024 el proceso cuenta con registro presupuestal por valor de **\$702.070.871,00** que equivale al 32%, sin embargo, solo han ejecutado el valor de **\$398.399.337,00** que corresponde al 18% del presupuesto, por lo tanto, se recomienda realizar las acciones pertinentes para la Ejecución Presupuestal de la vigencia 2024, con el fin de cumplir con cabalidad lo indicado en el **Artículo Quinto: PROPÓSITO PRINCIPAL DE LA DIVISIÓN FINANCIERA** y el **Artículo Sexto: ORGANIZACIÓN DE LA DIVISIÓN FINANCIERA** de la **Resolución 0593 del 18 de julio de 2022. R7.**

Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Recomendación No. 8

Esta recomendación ha sido subsanada.

Recomendación No. 9

Se recomienda realizar mesas de trabajo con la Sección de Atención al Ciudadano, con el fin de identificar el rol y responsabilidades de cada proceso, en lo posible, parametrizar la variable del formulario **“ponle un título a tu solicitud”**, para direccionar las solicitudes de acuerdo a las funciones de cada Unidad Académico Administrativa y de esta forma brindar una respuesta oportuna e idónea a los grupos de Valor, en razón a que, las **P.Q.R.S.D.F.** identificadas con el ID7105 - 7097 - 6129 – 6904, las cuales hacen referencia a la Atención Telefónica – Call Center, no corresponden al proceso. **R9.**

Recomendación No. 10

Los requerimientos realizados por la mesa de ayuda, en su mayoría se encuentran solucionados e implementan una encuesta de percepción, así como lo indican en el **Numeral 3.- CONTROL del PE-GT-P-2 PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO, DE SERVICIOS TIC**, sin embargo no realizan el análisis y evaluación de la información de los resultados que arroja la encuesta, por lo tanto, se recomienda realizar el análisis, en razón a que se genera una pérdida de información significativa para la toma de decisiones, desarrollar estrategias y mejorar el desempeño y rendimiento del proceso, además, se sugiere establecer los tiempos de respuesta de los casos en la mesa de ayuda, con el fin de tener control y seguimiento de los mismos. **R10.**

Recomendación No. 11

El proceso de Gestión Estratégica TIC, registra cuatro (4) indicadores: ID703 - Porcentaje de Proyectos TIC desarrollados y terminados, ID 711- Computadores destinados a la Academia, ID878 - Capacitación en uso y apropiación de TIC, ID 879- Disponibilidad de la plataforma tecnológica los cuales, se encuentran en estado de cumplimiento a fecha del 31 de mayo de 2024 de acuerdo a lo establecido en el **PROCEDIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y OTROS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN GI-MA-P-11**, sin embargo se recomienda establecer indicadores

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



asociados al nuevo procedimiento **IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO. R11.**

HALLAZGOS

(Descripción del Problema + Evidencia Objetiva + Requisito Incumplido)

División de Admisiones, Registro y Control Académico

Hallazgo No. 1

Este hallazgo se ha modificado a recomendación.

Hallazgo No. 2

Debilidades en el cumplimiento del término legal establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, toda vez que, el reporte del Módulo Servicio al Cliente – PQRS – Reportes, registra un incumplimiento en el 50% de las solicitudes de la vigencia 2023 y del 30% de las solicitudes de la vigencia 2024 a corte de 31 de mayo de 2024, las cuales no se contestaron en los términos de Ley. Lo anterior Incumple el **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones** de la **Ley 1755 de 2015** y el **Artículo Séptimo. Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Resolución No. 0225 del 14 de marzo de 2024**, por el cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada. **H2**

Hallazgo No. 3

No existe claridad en el desarrollo de los comités de Admisiones referentes al proceso de la Segunda Convocatoria de Posgrados Médicos de la vigencia 2024, en razón a que, se observa que hacen referencia en los comités a la Primera Convocatoria de Posgrados Médicos – 2024 referente a la **Especialización Anestesiología**, así como se identifica en el **Acta No. 17 del 20/09/2023** donde se refiere al **COMITÉ DE ADMISIONES POSMÉDICOS, AMPLIACIÓN OFERTA Y A PROBABACIÓN DE CUPOS DE SEGUNDA CONVOCATORIA 2024**, en el **Acta No. 18 del 12/10/2023** se refiere a la **SELECCIÓN PRIMERA CONVOCATORIA ORDINARIA POSGRADOS MÉDICOS 2024**, en el **Acta No. 20 del 30/10/2023 – PRESELECCION DE SEGUNDA CONVOCATORIA ESPECIALIDADES MEDICO - QUIRURGICAS 2024**, se encuentra el registro del Listado de Comité Preselección Primera Convocatoria Posgrados Médicos 2024 – **Especialización Anestesiología** y no de la Segunda Convocatoria, así mismo, en los listados de Postulados Fuerzas Militares y Policía Nacional y en los listados de Comité Preselección Segunda Convocatoria Posgrados Médicos 2024 de las Especializaciones ofertadas, no se registra la firma de la **Dra. Yineth Catherine Rojas Ortiz – Directora Posgrados Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud**, y por último, en el **Acta No. 22 del 20/11/2023 – SELECCION DE SEGUNDA CONVOCATORIA ESPECIALIDADES MEDICO - QUIRURGICAS 2024**, nuevamente describen del Listado de Comité de Selección Primera Convocatoria Posgrados Médicos 2024 – **Especialización Anestesiología**, evidenciándose que no es consecuente las sesiones del comité de admisiones para el proceso de la SEGUNDA CONVOCATORIA 2024 – POSGRADOS MÉDICOS -2024 asociada a la programación académica,

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



incumpliendo con lo establecido en el **CAPITULO II Procedimiento de ingreso, inscripción, selección, admisión y matrícula del Acuerdo 02 del 09 de febrero de 2017, por el cual se expide el Reglamento General Estudiantil de Posgrados. H3.**

Hallazgo No. 4

Se presenta extemporaneidad en la expedición de certificados de estudios y certificados de notas totales, así como se evidencia en el Documento de Excel **“Auditoria Control Interno 05062024”**, identificando que, 129 Certificación de Estudios (Carga académica actual) y 144 Certificado de Notas Totales (Histórico Académico) fueron generadas con más de 3 días hábiles, incumpliendo con lo estipulado en el procedimiento **AR-AR-P-12 - PROCEDIMIENTO CERTIFICACIONES Y CONTENIDO PROGRAMATICO - V3**, numeral 9 del flujograma donde indica que **“Generar y elaborar el certificado académico o contenido programático para ser entregado en ventanilla al solicitado en 3 días hábiles u otro plazo especificado”** y con el Artículo 4. **FUNCIONES GENERALES. Numeral 9. “Expedir oportunamente las constancias y certificaciones académicas solicitadas por los estudiantes en relación con el desarrollo de los programas académicos de educación formal y no formal, adelantados en la Universidad, así como lo relativo a sus antecedentes disciplinarios”** de la Resolución 5170 del 29 de diciembre de 2017. **H4.**

Hallazgo No. 5

Falta de actualización del Procedimiento: **AR-AR-P-12 - PROCEDIMIENTO CERTIFICACIONES Y CONTENIDO PROGRAMATICO - V3** con respecto al tipo de documento, tiempo y forma de entrega, toda vez que, se evidencia en la Descripción de Actividades No. 8 y 9 que el tiempo para generar y elaborar un Certificado Ordinario Académico o Contenido Programático es de tres (3) días hábiles y si es un Certificado extraordinario es de 24 horas y la información suministrada en el micrositio de la Página Web, principalmente en el apartado **VALOR DE LOS CERTIFICADOS 2024** indica que, el certificado de terminación de estudios, la entrega se realiza en 5 a 7 días hábiles y de forma digital, además no contempla la solicitud de otros documentos, tales como el duplicado de actas de grado, duplicado diploma, duplicado diploma por deterioro o pérdida y los contenidos programáticos de la Facultad de Medicina que son entregados en 30 días hábiles, incumpliendo a lo establecido en el **Numeral 3. Control. “La elaboración, revisión, modificación o eliminación de los documentos y formatos es responsabilidad del Líder del Proceso o quien él disponga que tenga el conocimiento y la competencia técnica.”**, del **GI-PR-M-13 MANUAL DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN DEL SIG. H5.**

Hallazgo No. 6

No se realiza la Tránsito Primaria Documental de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental, toda vez que, la información aportada por la División, la última vigencia transferida es del 2016, así como consta en el documento del **“9 de noviembre de 2023 de la subserie 5110.29.1 – Historias Académicas”**, además, no se evidencia transferencia documental de las **Series 12.13.000-02 Actas y 12.13.000-19 Informes** desde la vigencia 2016 y el Formato Único de Inventario Documental se encuentra desactualizado. Lo anterior incumple a los tiempos de retención establecidos en la Tabla de Retención Documental – **“Resolución No. 0712 de 2021. Por la cual se adopta las Tablas de Retención Documental (TRD) y se aprueba su aplicación e implementación**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



en la Universidad Militar Nueva Granada” y la ejecución de transferencias documentales de acuerdo con lo establecido en la Directiva No. 0005 del 23/02/2023 - Por la cual se establece los lineamientos y criterios de organización para la intervención archivística de los archivos de gestión, capacitación, seguimiento y ejecución de transferencias documentales (físicas y electrónicas) en el marco de la aplicación e implementación de las tablas de retención documental de la Universidad Militar Nueva Granada. H6.

Hallazgo No. 7

El análisis y resultado del indicador **ID 294 - Verificaciones Académicas** no son reportados en la periodicidad correspondiente, así como se evidencia en el segundo trimestre del 2023 el indicador fue alimentado el 04/10/2023 y para el cuarto trimestre fue alimentado el 22/02/2024. Y para la vigencia 2024 el primer trimestre fue alimentado el 06/05/2024 y el segundo trimestre no se evidencia el resultado y análisis del indicador. Lo anterior, incumple el **Numeral 3. Control.- Párrafo 7:** La medición, seguimiento y análisis de los indicadores en Kawak es responsabilidad de los Líderes de Proceso y **Párrafo 8.-** El reporte de los indicadores de Gestión y otros mecanismos de seguimiento y medición se debe realizar según la frecuencia establecida por parte de los líderes de proceso (mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, etc) del **GI-MA-P-11 PROCEDIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y OTROS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. H7.**

División de Financiera

Hallazgo No. 8

Falta de cumplimiento en el término legal establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, toda vez que, el reporte del Módulo Servicio al Cliente – PQRS – Reportes, registra que el 19% de las solicitudes de la vigencia 2023 y el 4% de las solicitudes de la vigencia 2024 a corte de 31 de mayo de 2024, no se contestaron en los términos de Ley. Lo anterior Incumple el **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones** de la **Ley 1755 de 2015** y el **Artículo Séptimo. Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** de la **Resolución No. 0225 del 14 de marzo de 2024**, por el cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada. **H8.**

Hallazgo No. 9

Registro de recibos de matrícula no pagos asociados a los Programas de Pregrado y Especialidades Médicas, así como se **evidencia** en los documentos enviados por la División en la carpeta “**Recibos sin pago**”, donde reporta la base de estudiantes de Especialidades médicas de periodos 2021, 2022, 2023 y 2024-1 con recibo de matrícula sin pagar a corte del 30 de abril, generando al proceso atraso en la entrega de informes al MEN e informes solicitados por la entidad y los reportes generados por el Sistema UNIVEX IV 2023-1 y 2024-1, donde se evidencia que de los 131 estudiantes con recibos no pagos, 21 estudiantes se encuentran Activos (**0604016, 0604299, 0604450, 0604095, 7305756, 0604924, 0604932, 0308687, 0604968, 0308687, 0604968, 0604924, 0308510, 0604924, 0604932, 0604924, 0604932, 0604968, 0308510, 0308687, 0308510, 4701468, 0604016, 0604299, 0604450, 0604095, 7305756**), incumpliendo el **Artículo Sexto, numeral 4. Sección de Créditos y Matrículas**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



de la Resolución 0593 del 18 de Julio de 2022. **H9.**

Hallazgo No. 10

No se realiza la Traslado Primario Documental de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental, toda vez que, la información aportada por la División, se evidencia Transferencias Primarias Documentales de los años 2013, 2014 y 2017, asociada a la **Serie 6100.21-2 Cuentas fiscales**, además, no se evidencia las transferencias documentales de la Sección de Presupuesto, Sección de Contabilidad, Sección de Tesorería y Sección de Crédito y Matrícula. Lo anterior incumple a los tiempos de retención establecidos en la Tabla de Retención Documental – **“Resolución No. 0712 de 2021. Por la cual se adopta las Tablas de Retención Documental (TRD) y se aprueba su aplicación e implementación en la Universidad Militar Nueva Granada”** y la ejecución de transferencias documentales de acuerdo con lo establecido en la **Directiva No. 0005 del 23/02/2023 - Por la cual se establece los lineamientos y criterios de organización para la intervención archivística de los archivos de gestión, capacitación, seguimiento y ejecución de transferencias documentales (físicas y electrónicas) en el marco de la aplicación e implementación de las tablas de retención documental de la Universidad Militar Nueva Granada.**
H10.

Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Hallazgo No. 11

Incumplimiento en el término legal establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, toda vez que, el reporte del Módulo Servicio al Cliente – PQRS – Reportes, registra que el 5% no se contestaron en los términos establecidos, así como se evidencia en el ID K6424 y L6411. Lo anterior Incumple el **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones** de la **Ley 1755 de 2015** y el **Artículo Séptimo. Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** de la **Resolución No. 0225 del 14 de marzo de 2024**, por el cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada. **H11.**

Hallazgo No. 12

No se encuentra registrado el cronograma de mantenimiento de los 80 equipos para la vigencia 2024; se realiza la revisión de las Hojas de Vida de Equipos del proceso de Gestión Estratégica TIC en el Sistema Kawak, encontrando que de los 3.236 equipos solo 900 se encuentra registrado su Hoja de Vida, incumpliendo los objetivos definidos en el **“Plan de Mantenimiento 2023 y Plan de Mantenimiento 2024 - “Describir el cronograma de las actividades necesarias para el desarrollo de los mantenimientos preventivos a los elementos tecnológicos de la Universidad Militar Nueva Granada, para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con la Infraestructura Tecnológica, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos, asegurando la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica”** y al objetivo del **PE-GT-P-2 PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO, DE SERVICIOS TIC - “Brindar apoyo en el soporte, mantenimientos, implementaciones o adquisiciones de**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



software y hardware de la Universidad Militar Nueva Granada” H12.

Hallazgo No. 13

La documentación del Proceso Estratégico TIC del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra desactualizado y faltan los manuales descritos en los mismos, así como se evidencia que EL PE-GT-P-2 - PROCEDIMIENTO IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TIC - V6 y PE-GT-P-5 PROCEDIMIENTO USO Y APROPIACIÓN TIC - V1, su último control fue realizado el 30/07/2017, no existe el Manual de Software enunciado en el procedimiento PE-GT-P-2, así mismo, el proceso GESTIÓN ESTRATÉGICA TIC no se encuentra incluido en los INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL EJERCICIO EN TÉRMINOS DE ANÁLISIS DE CONTEXTO INSTITUCIONAL DOFA - PE-PE-F-6 y tampoco el nuevo procedimiento asociado a la IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO en el sistema Kawak, incumpliendo a lo establecido en el **MANUAL DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN DEL SIG – GI-PR-M-13 Numeral 3. Control.** **“El contenido de los documentos SIG (caracterización, manuales procedimientos, instructivos, planes políticos, programas y protocolos) del presente Manual es responsabilidad de cada Líder de Proceso. La elaboración, revisión, modificación o eliminación de los documentos y formatos es responsabilidad del Líder del Proceso o a quien él disponga que tenga el conocimiento y la competencia Técnica”.** **H13**

Hallazgo No. 14

No se realiza la medición y seguimiento de acuerdo con la frecuencia de los Otros Mecanismos de Seguimiento – OMS definidos en el proceso como son: **Disponibilidad del canal de datos** y **Reporte de mantenimiento**, como se evidencia en el reporte enviado el día 07 de junio de 2024 por la División de Gestión de Calidad, donde el OMS- **Disponibilidad del canal de datos** no reporta medición y seguimiento en el periodo 2023 – 1 y el OMS **Reporte mantenimiento** no reporta medición y seguimiento en la vigencia 2023 y 2024, incumpliendo en lo establecido en el **PROCEDIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y OTROS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN GI-MA-P-11. Numeral 3. CONTROL:** **“La toma de acciones producto de los resultados de los indicadores de gestión y otros mecanismos de seguimiento y medición es responsabilidad de los Líderes de Proceso”.** **H14.**

Hallazgo No. 15

Bajo porcentaje de ejecución presupuestal para la vigencia 2023 (29%) y lo transcurrido a corte del 18 junio de 2024 (4%), toda vez que a corte del 08 de julio el proceso cuenta con 5 procesos contractuales en Reserva Presupuestal: 1 orden de pedido y 2 órdenes de servicio para la vigencia 2023 y 2 contratos de la vigencia 2021, además, con fecha de corte al 11 de julio de 2024, se observa que 2 procesos se encuentran en contratación, 1 en elaboración, 2 en ejecución, generando una deficiencia en el cumplimiento de su propósito principal, así como lo enuncia la **Resolución 2563 del 29 de junio de 2018 - Artículo Segundo: Propósito Principal de la Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de:** **“Asesorar, orientar, dirigir, coordinar y Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos de tecnología garantizando la alineación con la estrategia, el plan de acción institucional, los procesos misionales y de apoyo, promoviendo la generación de valor estratégico, generando información que aporte valor a la toma de decisiones, desarrollo y**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



*mantenimiento de los sistemas de información, gestionando la tecnología como un servicio y promover el uso y apropiación de las TIC de manera tal que contribuyan al fortalecimiento y crecimiento de la Universidad".***H15.**

Hallazgo No. 16

Falta de cumplimiento en los objetivos establecidos en el PETI, toda vez que, los resultados arrojados en el seguimiento del PETI 2020-2023, de los 20 proyectos, 9 fueron implementados y ejecutados, 7 se encuentran asociados al proyecto EPISIO, el cual, a la fecha no se encuentra implementado y 4 no se le asignaron recursos, además no se evidencia la publicación del PETI de la vigencia 2024-2027, incumpliendo lo establecido en la Política de Gobierno Digital, en el Capítulo 4. MEDIR LA POLÍTICA e incumplimiento a los objetivos establecidos en el PETI 2021 -2023.**H16.**

Hallazgo No. 17

No se evidencia el cumplimiento de la Tabla de Retención Documental y las Transferencias Primarias Documentales de proceso Gestión Estratégica TIC, en razón a que, el proceso no aportó evidencia de las Transferencias Primarias de la gestión documental de acuerdo con lo establecido en la TRD. Lo anterior incumple lo establecido en la **Directiva No. 0005 del 23/02/2023** y la **Directiva Transitoria No. 0010 de 2024 - Por la cual se establece los lineamientos y criterios de organización para la intervención archivística de los archivos de gestión, capacitación, seguimiento y ejecución de transferencias documentales (físicas y electrónicas) en el marco de la aplicación e implementación de las tablas de retención documental de la Universidad Militar Nueva Granada.**
H17.

HALLAZGOS RIESGOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y DE CORRUPCIÓN

División de Financiera

Hallazgo No. 18

No se evidencia actualización, periodicidad y documentación en la evaluación y control de los Riesgos Estratégicos Institucionales y de Corrupción, se evidencio que el ID **543**. Preparación y presentación de Estados Financieros inoportunos, no se registra el seguimiento a los controles correspondiente a la vigencia 2021 y 2023, el ID **546**. Incumplimiento en la aplicación del marco normativo, no se registra el seguimiento a los controles correspondiente a la vigencia 2023 y el ID **698**. Autorizar inversiones a Entidades Financieras que no cumplan con lo establecido en la reglamentación, no se registra el seguimiento a los controles a la vigencia 2023 y tampoco para el ID **1510** archivos adjuntos en las vigencias 2020-2022-2023, para evaluar la información y para el Riesgos de Corrupción, ID **668**. Generación de recibos de matrículas con valores inexactos, no se registra el seguimiento a los controles correspondiente a la vigencia 2023, incumpliendo con lo establecido en el **PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Numeral 3. CONTROL:** Los líderes de proceso son los responsables de actualizar, documentar y mantener el mapa de riesgos, en la plataforma KAWAK, según las necesidades de la vigencia y de las necesidades propias en función de las oportunidades de mejora identificadas en cada proceso y el **Numeral 22 del Flujograma.** Realizar la evaluación del proceso conforme a los tiempos definidos **H18.**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Hallazgo No. 19

Falta de actualización, periodicidad y documentación en la evaluación y control de los Riesgos Estratégicos Institucionales y de Corrupción, toda vez que en la verificación de los Riesgos de Corrupción ID612 presentan novedades en la periodicidad de la ejecución y el ID624 la documentación aportada no determina las prioridades de la gestión del riesgo y los 5 Riesgos Estratégicos ID489, ID490, ID 738, ID 748 presentan novedades en la periodicidad de la ejecución y el ID 749 se encuentra evaluado y controlado, sin embargo el proceso no cuenta con el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETI actualizado, toda vez que el PETI 2020 – 2023 se encuentra finalizado y a fecha del 08 de julio de 2024, el proceso no aporta el PETI de la vigencia 2024, lo anterior incumple al **PE-PE-P-6 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Numeral 3. CONTROL:** Los líderes de proceso son los responsables de actualizar, documentar y mantener el mapa de riesgos, en la plataforma KAWAK, según las necesidades de la vigencia y de las necesidades propias en función de las oportunidades de mejora identificadas en cada proceso y el **Numeral 22 del Flujograma.** Realizar la evaluación del proceso conforme a los tiempos definidos. **H19.**

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

1. Se realiza la verificación de la caracterización de los procesos, procedimientos, manuales, instructivos, indicadores, riesgo, presupuesto, gestión documental y P.Q.R.S.D.F., respectivamente de la División de Admisiones y Registro Académico, División Financiera y Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, donde se evidencia que desde su quehacer Administrativo cumplen con sus funciones asignadas, teniendo en cuenta sus limitaciones de Recurso Humano, Infraestructura, tecnología y Presupuesto, sin embargo se deben establecer planes de mejoramiento para subsanar las causas que dieron origen a los hallazgos.
2. Las recomendaciones formuladas deben ser consideradas como prioritarias para abordar las incidencias negativas, mejorar la gestión de las PQRS, y asegurar que los procesos internos se alineen con los estándares establecidos.
3. Se evidenció que, el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presenta varias inconsistencias que afectan la correcta contabilización y seguimiento de las solicitudes. Entre estas inconsistencias se destacan:
 - Traslados de competencias extemporáneos, que no son registrados adecuadamente.
 - El sistema no tiene en cuenta los días domingos y festivos, lo cual contraviene la normativa que establece que solo se deben contabilizar los días hábiles.
 - El sistema no contempla las fechas de los actos administrativos que suspenden los términos,

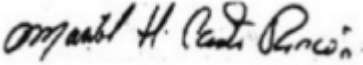
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



como ocurre en situaciones excepcionales como la Semana Santa.

- El sistema tampoco refleja las fechas de prórroga de los derechos de petición, lo que afecta la precisión en el cómputo de los plazos.
4. De acuerdo con la información publicada en la Página Web, se evidencia que se especifica cada uno de los procedimientos establecidos por el proceso de Admisiones y Registro Académico y División Financiera, lo que permite llevar de la mano al usuario para satisfacer las necesidades o requerimientos.
 5. Los hallazgos y recomendación descritos en el informe se realizaron con base a la información suministrada y las entrevistas realizadas a los funcionarios asignados por cada Dependencia.
 6. Los funcionarios de las Divisiones y Oficina Asesora, estuvieron dispuestos a atender los diferentes requerimientos, tanto documentales como de recorrido, por lo que se desarrolló el proceso de Auditoria sin ningún contratiempo.

Elaborado por:


Ing. Maribel Helena Castro Rincón
Auditor líder

Aprobado por:


Ing. Claudia Johanna Crane Santander
Jefe Oficina Control Interno de Gestión