

 <b>GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA</b> República de Colombia	<b>INFORME EJECUTIVO DEL EJERCICIO AUDITOR</b>	Código: FO-M9-P1-040
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/06/2025

**TIPO DE EJERCICIO AUDITOR:**

AUDITORÍA INTERNA (X)

AUDITORIA EXPRES ()

**NOMBRE DE LA AUDITORÍA:**

Contratación de Bienes y Servicios (Comunicaciones, Teleantioquia), Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos (TIC internas).

**NÚMERO DE LA AUDITORÍA:**

824

**OBJETIVO:**

Verificar la gestión de los procesos de contratación seleccionados en la muestra, con el objeto de determinar la aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de riesgos.

**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:**

12 de junio de 2025

**ALCANCE:**

Se verificaron los contratos tomados como muestra en la vigencia 2024 en la Secretaría de Suministros y Servicios; en la Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (hoy a cargo de Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos) y la Oficina de Comunicaciones (hoy Dirección de Comunicaciones) que se encuentren en ejecución y/o en proceso de liquidación. Se incluye la revisión de riesgos y los controles. Se revisó la ejecución, pagos, seguimientos y registros de acuerdo a muestra seleccionada.

**LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):**

- Juliana Arismendy González – Dirección de Comunicaciones – Despacho del Gobernador.
- Juan Carlos Villegas Quevedo – Dirección de Relación Estado Ciudadano – Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos.
- María Cristina Giraldo Ospina – Directora de Tecnología e Información – Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos.
- Juan Felipe Rendon Sánchez – Director Contractual - Secretaría General.
- María Helena Vélez Zapata – Profesional Especializada Secretaría General.

**RESUMEN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:**

Este documento sintetiza los resultados del informe final de auditoría a la Contratación de Bienes y Servicios (Comunicaciones, Teleantioquia), Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos (TIC internas) llevada a cabo entre el 21 de febrero y el 20 de mayo de 2025, el cual quedó en firme a partir del 05 de junio de 2025

 <b>GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA</b> República de Colombia	<b>INFORME EJECUTIVO DEL EJERCICIO AUDITOR</b>	Código: FO-M9-P1-040
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/06/2025

### ASPECTOS FAVORABLES

1. **Formación y Capacitación:** Durante el año 2024, en el marco del contrato de prestación de servicios de contact center y BPO, se llevaron a cabo actividades de formación, capacitación y asesoría por parte del equipo de Atención a la Ciudadanía (actualmente Relación Estado-Ciudadano). Estas acciones estuvieron dirigidas a servidores y contratistas de la Administración Departamental, con el objetivo de fortalecer la gestión adecuada y oportuna de las PQRSDF en la Gobernación de Antioquia.
2. **Gestión del Contrato y Mejora Continua:** Se resalta la actitud proactiva de los supervisores del contrato N.º 4600017541 (G+), adscritos a la Dirección de Tecnología e Información, quienes atendieron oportunamente las observaciones formuladas por el equipo auditor, implementando acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

### OBSERVACIONES

1. **No reintegro de los rendimientos financieros dentro de la respectiva vigencia:** En el contrato N.º 4600016998, suscrito entre la **Dirección de Comunicaciones y TELEANTIOQUIA**, no se evidenció, a la fecha de la auditoría, el reintegro de los rendimientos financieros correspondientes a la vigencia 2024.
2. **Publicación extemporánea en procesos contractuales:** se observó la publicación extemporánea de varios documentos de los contratos 4600017541 (G+), 46000170066 (contact center y BPO) y 4600016998 (TeleAntioquia). En promedio se presenta una extemporaneidad de 17 días en la publicación (**Dirección Tecnología e Información, Dirección relación Estado ciudadano, Dirección de Comunicaciones**).
3. **Gestión del Expediente Contractual:**
  - En la revisión del contrato N.º 4600017066, suscrito con el contratista Andes BPO y gestionado por la **Dirección de Relación Estado Ciudadano**, no se encontraron publicados en el SECOP los anexos que soportan la ejecución del contrato, tales como evidencias del personal que prestan sus servicios mensualmente. Solo se hallaron facturas y cobros presentados por el contratista.
  - **Firmas escaneadas:** Durante la auditoría al Contrato número 4600017541 de la **Dirección de Tecnología e Información**, se detectaron deficiencias en la gestión documental, destacándose el uso de firmas escaneadas en los informes de supervisión, en lugar de firmas manuscritas. Esta práctica compromete la autenticidad y validez jurídica de los documentos, y contraviene lo establecido en el instructivo IN-M7-P4-012, la Ley 594 de 2000, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto

 <b>GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA</b> República de Colombia	<b>INFORME EJECUTIVO DEL EJERCICIO AUDITOR</b>	Código: FO-M9-P1-040
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/06/2025

1080 de 2015, afectando la integridad, trazabilidad y calidad de la información pública.

## RIESGOS

1. Seguimiento a la ejecución técnica del contrato: En la supervisión del contrato N.º 4600016998, suscrito con TELEANTIOQUIA por la **Dirección de Comunicaciones**, se evidenció la ausencia de seguimiento específico a las obligaciones técnicas pactadas, limitándose los informes a aspectos generales. Esta omisión contraviene el Manual de Supervisión e Interventoría de la Gobernación de Antioquia (numeral 13.1) y representa un riesgo para la gestión contractual, al dificultar la verificación del cumplimiento técnico, afectar la trazabilidad de los resultados.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Falta de Validación Formal en Matriz de Riesgos: Se identificó que la matriz de riesgos publicada del contrato No. 46000170066 (contact center y BPO) carece de la validación formal por parte de los responsables de su elaboración, al no incluir las firmas de los roles jurídico, técnico y logístico. Esta omisión debilita los principios de legalidad, transparencia y eficiencia en la gestión pública. Se recomienda que el Comité Asesor y Evaluador de la **Dirección de Relación Estado Ciudadano** garantice la validación formal de futuras matrices mediante la firma de los servidores competentes, como respaldo de un proceso documentado y estructurado.
2. Se evidenció que la calificación de la probabilidad en la matriz de riesgos del contrato No. 46000170066 (contact center y BPO) utiliza valores decimales, práctica que no se ajusta a las metodologías estándar para la gestión de riesgos contractuales. Se recomienda a la **Dirección de Relación Estado Ciudadano** revisar y ajustar la metodología empleada conforme a la guía de Colombia Compra Eficiente, con el fin de estandarizar el proceso y asegurar la coherencia en la gestión del riesgo.

## CONCLUSIONES:

1. Se revisó el plan de mejoramiento propuesto por la **Dirección de Comunicaciones** (Antes oficina de Comunicaciones) durante la vigencia 2024. No se identificaron incumplimientos reiterados en este proceso auditor.
2. Se evidenciaron incumplimientos relacionados con la publicación extemporánea de documentos contractuales en la plataforma SECOP II, en contravía de lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015. Esta situación compromete el principio de publicidad y puede generar sanciones a los responsables, lo cual indica debilidades en la aplicación de controles normativos.

 <b>GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA</b> República de Colombia	<b>INFORME EJECUTIVO DEL EJERCICIO AUDITOR</b>	Código: FO-M9-P1-040
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/06/2025

3. En el contrato No. 4600016998 de la **Dirección de Comunicaciones** (Antes oficina de Comunicaciones), suscrito con TELEANTIOQUIA, no se evidenció el reintegro de los rendimientos financieros generados en 2024, incumpliendo disposiciones legales y normativas internas que rigen la administración de recursos públicos. Además, los informes de supervisión presentaron seguimiento incompleto, omitiendo aspectos técnicos del objeto contractual.
4. Se resalta como aspecto favorable el fortalecimiento institucional a través de las actividades de formación y acompañamiento técnico realizadas en 2024 por el equipo de atención a la ciudadanía (hoy relación Estado Ciudadano), lo cual contribuye al adecuado manejo de las PQRSD y al fortalecimiento del control social.
5. Se identificaron debilidades en la gestión del expediente contractual, como la ausencia de anexos de ejecución, foliación inadecuada, y el uso de firmas escaneadas. Estas fallas afectan la confiabilidad y legalidad de la información contractual, lo cual representa un riesgo operativo y de control. Asimismo, se evidenció la necesidad de mejorar la formalización y consistencia metodológica en la gestión de riesgos, especialmente en la elaboración y validación de matrices.
6. La auditoría identificó oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización de metodologías, el fortalecimiento del control sobre la gestión documental, y la publicación oportuna de la información contractual. Estos aspectos son fundamentales para asegurar una gestión transparente y eficiente, alineada con los principios del sistema de control interno.
7. Se verificó que durante la ejecución de los contratos seleccionados como muestra no se generaron registros de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) directamente relacionadas con los mismos.
8. La acción correctiva implementada durante la auditoría para la correcta publicación del contrato 4600017541 de la **Dirección de Tecnología e Información** (antes Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones) en SECOP permitió restablecer el principio de publicidad y garantizar el acceso ciudadano a la información contractual, fortaleciendo la confianza pública en la gestión administrativa.
9. Se produjeron tres (3) beneficios de auditoría:
  - **Garantía del principio de publicidad:** Se corrigió la publicación errónea del contrato 4600017541 en SECOP, garantizando el acceso a la información y el cumplimiento del principio de publicidad (**Dirección de Tecnología e Información**).

 <b>GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA</b> República de Colombia	<b>INFORME EJECUTIVO DEL EJERCICIO AUDITOR</b>	Código: FO-M9-P1-040
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/06/2025

- **Mejoras en el seguimiento técnico:** Las observaciones realizadas al contrato 4600017541 con TELEANTIOQUIA permitieron ajustes oportunos en los estudios previos del nuevo proceso, mejorando la planeación contractual, de cara a lograr un mejor seguimiento técnico al contrato (**Dirección de Comunicaciones**).
- **Fortalecimiento de la gestión documental:** Se identificó la ausencia de soportes que acreditaran la ejecución del contrato 4600017066, específicamente en relación con la evidencia del personal asignado. Como resultado de la auditoría, la dependencia **Dirección de Relación Estado Ciudadano** incorporó los documentos faltantes, mejorando la trazabilidad, el control y la conformidad en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

FIRMAS:

Equipo auditor,

(Original Firmado)  
**YURANI PAOLA GALEANO GIRALDO**  
 AUDITORA LÍDER

(Original Firmado)  
**JOHN JAIRO POSADA VÉLEZ**  
 AUDITOR

Vo.Bo

(Original Firmado)  
**LILIANA ANDREA LÓPEZ NOREÑA**  
 GERENTE DE AUDITORÍA INTERNA

La mejor defensa para una cultura del control es la prevención y la mejora continua. Desde la Gerencia de Auditoría Interna trabajamos para promover el logro de los objetivos de Gobierno.