

# CR-252-2019

## Informe Auditoría Contribución Parafiscal

### P. A. FONTUR



**Fecha de Inicio de Auditoría de Cumplimiento**

3 de septiembre de 2019



**Fecha de finalización de Auditoría de Cumplimiento**

21 de enero de 2019

# Tabla de contenidos

---

Propósito, Antecedentes y Alcance .....	3
Resultados .....	5
Resumen de Hallazgos.....	6
1. Inadecuada Asignación de Accesos al Personal - AYMSOFT .....	7
2. Inadecuada segregación de funciones - JACTUR .....	9
3. Debilidades en el control a la oportuna respuesta de solicitudes de aportantes .....	11
4. Falta de Conocimiento de la Matriz de Riesgos.....	14
5. Posible incumplimiento a Ley General de Archivos y riesgos de salud en el trabajo .....	16
6. O.M. Restringir accesos de carpetas compartidas .....	18
7. O.M. Cargar información histórica de aportes en el sistema JACTUR .....	19
8. O.M. Implementar mejoras en los estados y delegación en el sistema AYMSOFT .....	21
9. O.M. Automatizar del proceso de asignación de solicitudes y generación de alarmas desde AYMSOFT .....	23
10. O.M. Restringir el acceso de Información interna a los aportantes en el sistema AYMSOFT .....	25
11. O.M. Actualizar la información registrada en “Preguntas Frecuentes” en la página Web de FONTUR.....	27
12. O.M. Efectuar seguimiento a la contratación de soporte técnico para mejoras del sistema JACTUR .....	31

# Propósito, Antecedentes y Alcance

## Propósito

El objetivo de la auditoría es evaluar los sistemas de información y herramientas tecnológicas que apoyan las actividades operativas del proceso de Recaudo de la Contribución Parafiscal para su gestión y recaudo.

## Antecedentes

De acuerdo con el plan de auditoría anual aprobado por el Comité de Auditoría de FIDUCOLDEX S.A. para el año 2019, se definió realizar la auditoría, al proceso de Contribución Parafiscal.

El objetivo de la Dirección de Contribución Parafiscal es realizar el seguimiento y control de los recaudos por concepto de Contribución Parafiscal con Destino al Turismo, así como requerir que los aportantes paguen sus obligaciones.

La operación de Contribución Parafiscal esta soportada en las siguientes aplicaciones:

JACTUR: Este sistema apoya el proceso de gestión de recaudo y liquidación de la Contribución Parafiscal a cargo de los aportantes contemplados en el artículo 3 de la Ley 1101, en la cual se establece la base gravable de acuerdo al tipo de establecimiento y la actividad desempeñada.

AYMSOFT: Este sistema permite a la Dirección de Contribución Parafiscal, administrar las solicitudes de los aportantes que llegan a través de la página web de Fontur, y asignar la gestión de las mismas al interior de la Dirección.

El alcance de la auditoría se basa en la evaluación de los Sistemas de Información (JACTUR y AYMSOFT); manejo de las bases de datos (Aportantes, Recaudo, entre otras.) y manejo del Archivo físico que soportan el subproceso de recaudo y atención al aportante de la Contribución Parafiscal, tal como se detalla a continuación:

### Sistemas de información

- Accesos
- Segregación de funciones
- Contratos suscritos
- Acuerdos de Nivel de Servicio pactados (ANS)
- Soporte y mantenimiento
- Requerimientos de usuario y gestión

### Seguridad

- Archivos compartidos en red y otros medios

### Contingencia

- Plan de contingencia
- Pruebas al plan
- Backup de la información
- Contrato con el centro alterno - NEGSA

### Página web FONTUR

- Cumplimiento de la ley 1581 de 2012
- Módulo de Contribución parafiscal: amigabilidad, usabilidad, contenido.
- Acceso por parte del aportante: buzones, inscripción
- Módulo AYMSOFT: usabilidad, contenido, alertas, trazabilidad
- Soporte y mantenimiento

### Bases de datos y/o archivos Excel

- Ubicación
- Seguridad lógica
- Usabilidad
- Usuario responsable
- Reprocesos

### ACH - Proveedor plataforma para transacciones de pagos

- Contrato suscrito
- ejecución y supervisión del contrato
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados
- Mantenimiento

Adicionalmente se efectuarán pruebas a la liquidación de la Contribución Parafiscal desde el sistema JACTUR, validando la adecuada aplicación de la normatividad vigente y la actualización de parámetros como Tasa Representativa del Mercado (TRM) y Tasas de Interés.

# Resultados

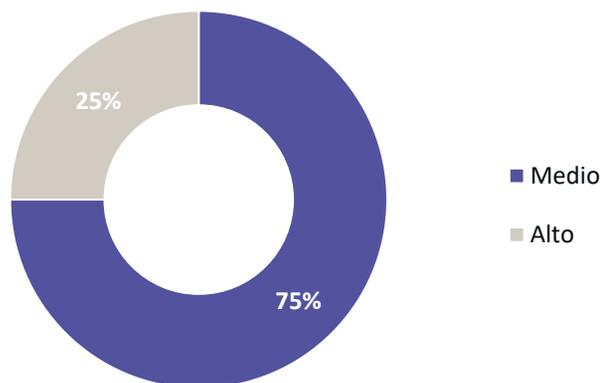
Aseguramiento integral

45%

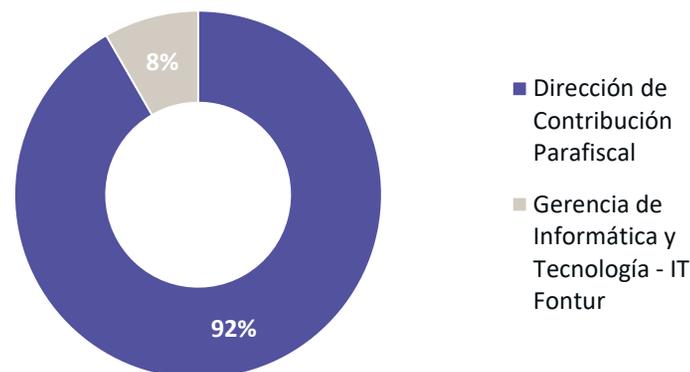
Conclusión/calificación

Deficiente

Hallazgo por Gravedad



Hallazgo por Propietario



## Descripción de Conclusión/calificación

De acuerdo con las pruebas de auditoría realizadas a los sistemas de información y herramientas tecnológicas que apoyan las actividades operativas del proceso de Recaudo de la Contribución Parafiscal para su gestión y recaudo, se evidenciaron incumplimientos y oportunidades de mejora significativas que requieren ser corregidas para asegurar la adecuada mitigación de los riesgos del proceso, así:

- Falta de conocimiento de la matriz de riesgos del proceso y por ende riesgo de aplicación de controles y materialización de riesgos.
- Deficiencias en el proceso de asignación de accesos y segregación de funciones en los sistemas utilizados en el proceso.
- Debilidades en el proceso de control y seguimiento a la respuesta de aportantes.
- Riesgos de conservación y manejo de archivo.
- Oportunidades de mejora relacionadas con automatización del proceso, restricción de accesos, seguimiento a la ejecución de mejoras, entre otras.

Respecto a las pruebas efectuadas en el sistema JACTUR para validar la adecuada liquidación de la Contribución Parafiscal y la actualización de los parámetros de Tasa Representativa del Mercado (TRM) y Tasas de Interés, se evidenció que el proceso es adecuado

# Resumen de Hallazgos

No.	Título	Propietario	Gravedad	Fin del plazo para Plan de Mejoramiento
1	Inadecuada Asignación de Accesos al Personal	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Enero 30 de 2020
2	Inadecuada segregación de funciones	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Enero 15 de 2020
3	Debilidades en el control a la oportuna respuesta de las solicitudes de los aportantes	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Enero 30 de 2020
4	Falta de Conocimiento de la Matriz de Riesgos	Dirección de Contribución Parafiscal	Alto	Febrero 6 de 2020
5	Posible incumplimiento a Ley General de Archivos y riesgos de salud en el trabajo	Dirección de Contribución Parafiscal	Alto	Enero 30 de 2020 Junio 30 2020
6	O.M. Restringir accesos de carpetas compartidas	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Febrero 15 de 2020
7	O.M. Cargar información histórica de aportes en el sistema JACTUR	Dirección de Contribución Parafiscal	Alto	Febrero 26 de 2020
8	O.M. Implementar mejoras en los estados y delegación en el sistema AYMSOFT	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Enero 30 de 2020
9	O.M. Automatizar el proceso de asignación de solicitudes y generación de alarmas desde AYMSOFT	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Enero 30 de 2020
10	O.M. Restringir el acceso de Información interna a los aportantes en el sistema AYMSOFT	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Enero 30 de 2020
11	O.M. Actualizar la información registrada en "Preguntas Frecuentes" en la página Web de FONTUR	Dirección de Contribución Parafiscal	Medio	Febrero 15 de 2020 Abril 30 de 2020
12	O.M. Efectuar seguimiento a la contratación de soporte técnico para mejoras del sistema JACTUR	Gerencia de Infraestructura y Tecnología - IT Fontur	Medio	Enero 30 de 2020 Marzo 15 de 2020

# 1. Inadecuada Asignación de Accesos al Personal - AYMSOFT

Proceso: SISTEMA AYMSOFT

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

Gerente de Informática y Tecnología – TI Fontur

## Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
23 de septiembre de 2019	Enero 30 de 2020	Abierto
Descripción		

1. En revisión efectuada a los accesos asignados al sistema AYMSOFT de acuerdo con la información suministrada por el profesional de IT Fontur, se observó que existen 12 usuarios activos, los cuales tienen asignados el mismo perfil como "Administrador de Contacto RP", esto quiere decir que los usuarios tienen asignados privilegios que no son necesarios para todo el personal, incurriendo en malas prácticas que vulneran la seguridad del sistema. (Anexo 1 – Accesos AYMSOFT).
2. Como parte de la evaluación sobre la administración de usuarios, en lo relacionado con las autorizaciones para la creación de cuentas de usuario, se encontró que en febrero del presente año un funcionario (jmendivil) de la Dirección de Contribución Parafiscal solicitó directamente a tecnología la creación de la cuenta de usuario en AYMSOFT, para lo cual no se observó el registro de autorización de la Dirección del área de Contribución Parafiscal.

Lo anterior no cumple con el procedimiento "PRGIT38 ADMINISTRACION DE USUARIOS FONTUR V2 111116", publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, en el numeral 4.1 Creación de cuentas, el cual menciona que, para los accesos, el jefe directo del funcionario deberá realizar la solicitud al área de tecnología, indicando los roles o permisos que debe tener el funcionario.

## Riesgo/impacto

Inadecuada Asignación de Accesos al Personal

## Recomendación

1. La Gerencia de Informática y Tecnología a través del responsable de TI Fontur, deberá revisar que el sistema AYMSOFT, disponga de diferentes perfiles que se puedan segregar en personal diferente, de acuerdo a las necesidades según las funciones y que deberán ser definidas por la Dirección de Contribución Parafiscal.
2. La Dirección de Contribución Parafiscal debe implementar una matriz de roles y perfiles la cual debe ser autorizada y actualizada en forma periódica.

## Plan de acciones correctivas

### Respuesta contribución Parafiscal

1. Se remitirá a la Dirección de tecnología el 30 de enero de 2020 el cambio de perfiles dejando usuarios "administrador" y usuario "básico". El usuario administrador tendrá habilitadas todas las opciones del aplicativo y el usuario básico únicamente tendrá habilitadas las opciones de respuesta y aplazar las solicitudes.
2. Se construirá la matriz de control de usuarios y el 30 de enero de 2020 junto con el punto anterior, se remitirá a la Dirección de tecnología con el fin de que se realicen los ajustes en cada uno de los perfiles.
3. El 8 de enero se establecerá y se socializará con todos los funcionarios del área que la persona encargada de remitir la solicitud de creación y/o modificación de algún perfil de la plataforma AYMSOFT es la directora de la dirección de conformidad con el procedimiento PRGIT38.

### Respuesta Gerencia de Informática y Tecnología

De acuerdo con instrucción de la presidente de Fontur, se está construyendo los Términos de Referencia para realizar la nueva contratación de la página WEB con todas las aplicaciones y herramientas que contiene, por lo cual esta solicitud se incorporara en estos Términos de Referencia.

## 2. Inadecuada segregación de funciones - JACTUR

Proceso: SISTEMA JACTUR

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
12 de septiembre de 2019	Enero 15 de 2020	Abierta
Descripción		

Como resultado de la revisión efectuada a los accesos al sistema de información JACTUR para diez (10) usuarios, (Nueve de la Dirección de Contribución Parafiscal y uno de la Dirección de Negocios Especiales), se observó que tienen asignados roles y perfiles de acceso a funcionalidades y módulos que actualmente no utilizan para ejecutar las funciones que tienen a su cargo, dentro de los cuales se encuentran los módulos de parámetros, de administración, cargues y liquidación. Lo anterior, exceptuando la funcionalidad para cambiar las tasas de interés y la TRM a la cual solo un usuario tiene acceso. Ver Anexo 2 – Accesos JACTUR).

Lo anterior afecta adicionalmente el cumplimiento de lo establecido en la Circular 029/2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en Numeral 5.2.1.13.1. Autorización, autenticación y control de acceso y el numeral 5.2.1.13.2. Identificación de usuarios y perfiles de autorización, los cuales deben ser otorgados de acuerdo con la necesidad de tener y necesidad de conocer.

Esta práctica incumple con las mejores prácticas establecidas en el Marco de referencia COBIT 4.1, en el proceso "PO4.11, Segregación de Funciones, implementar una división de roles y responsabilidades que reduzca la posibilidad de que un solo individuo afecte negativamente un proceso crítico. La gerencia también se asegura de que el personal realice sólo las tareas autorizadas, relevantes a sus puestos y posiciones respectivas"

Inadecuada segregación de funciones

Recomendación

Establecer una adecuada segregación de funciones sobre los permisos otorgados en cada sistema de información, teniendo en cuenta:

- Que los roles y perfiles correspondan con las funciones y actividades que realicen los usuarios.
- Que el usuario que tiene la connotación de administrador funcional sea único con acceso a cambios de cualquier tipo de parámetros.
- Garantizar una separación de funciones en las actividades de planeación, ejecución y control (monitoreo y/o supervisión).

Lo anterior permite que se establezca la plena responsabilidad de quienes están a cargo de dichas funciones y se evita el conflicto de intereses que puedan resultar en la ejecución de determinadas tareas.

Plan de acciones correctivas

Respuesta contribución Parafiscal

1. Se remitirá a la Dirección de tecnología el 15 de enero de 2020 el cambio de cada perfil de los profesionales del área, todos a excepción del usuario del profesional sectorial-Daniela Ardila, tendrán la opción de consultas de aportantes, establecimientos y liquidaciones, esto con el fin de que no puedan realizar ninguna modificación a la información que reposa en la plataforma de liquidación y pago en línea.
2. Se construirá la matriz de control de usuarios y el 15 de enero de 2020 junto con el punto anterior, se remitirá a la Dirección de tecnología con el fin de que se realicen los ajustes en cada uno de los perfiles
3. El 8 de enero de 2020 se establecerá y se socializará con todos los funcionarios del área que la persona encargada de remitir la solicitud de creación y/o modificación de algún perfil de la plataforma JACTUR es la directora de la dirección de conformidad con el procedimiento PRGIT38.

Respuesta Gerencia de Informática y Tecnología

Por parte de la Gerencia IT, una vez se formalice la nueva matriz de roles y perfiles de JACTUR se procederá a realizar la implementación en ambiente de pruebas de JACTUR, la cual será probada y certificada por el área funcional para el paso a producción.

### 3. Debilidades en el control a la oportuna respuesta de solicitudes de aportantes

Proceso: AYMSOFT

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de septiembre de 2019	Enero 30 de 2020	Abierta
Descripción		

1. Se observó que, entre el primero de enero y el seis de septiembre de 2019, se registraron en la plataforma AYMSOFT 16.984 solicitudes de posibles aportantes, las cuales se atendieron de la siguiente forma:
  - a) Para 15.526 solicitudes que al corte mencionado se encontraron en estado Resuelto, se dio respuesta a 2.162 solicitudes entre 18 y 72 días con un promedio de atención de 23 días, rango que excede los 15 días contemplados para la atención oportuna.
  - b) Para las 851 solicitudes en estado rechazado se observó que el tiempo de respuesta osciló entre 12 y 26 días.
  - c) De 582 solicitudes en estados: delegado, borrador, en revisión, revisado, se observó que el tiempo transcurrido oscilaba entre 12 y 25 días, sin dar solución a la fecha de nuestra revisión.
  - d) Adicionalmente dentro de los estados anteriores se encontró que 1.491 solicitudes fueron delegadas a SERLEFIN (Call Center) en los meses de julio y agosto de 2019, observando que 1.353 solicitudes fueron resueltas entre 12 y 25 días, con un promedio de atención de 15 días; y 138 solicitudes se encontraban en estado delegado, en borrador o revisión con un tiempo de antigüedad entre 12 y 25 días sin que se hayan resuelto a la fecha de nuestra revisión.

- Adicionalmente al canal de atención al usuario del portal WEB (AYMSOFT) la Dirección de Contribución recibe solicitudes por otros canales (Correo electrónico de funcionarios, comunicaciones físicas, llamadas telefónicas y atención presencial) las cuales son controladas de manera manual por medio de un archivo en Excel. Como resultado de la revisión al archivo mencionado, se evidencian 523 solicitudes de aportantes durante 2019, de las cuales 332 fueron tramitadas con un tiempo de respuesta entre 21 y 136 días, con un promedio de respuesta de 42.5 días.

Para las 191 solicitudes restantes, en el archivo suministrado no se registra información suficiente que permita establecer la trazabilidad de las solicitudes, por lo que se desconoce si estas fueron atendidas y solucionadas o se encuentran en proceso.

ESTADO	CANTIDAD POR ESTADO	OBSERVACION
N/A	78	El archivo no relaciona fecha de respuesta, ni el estado
Duplicado	5	El archivo no relaciona fecha de respuesta
Campo reportado en blanco	108	El archivo no relaciona el estado
TOTAL	191	

Igualmente se observa que no se manejan los mismos términos para los estados y los títulos del archivo, de tal forma que guarden relación con las solicitudes que la Dirección administra en AYMSOFT.

- Las solicitudes que ingresan por otros buzones de la página son delegados por un funcionario de comunicaciones de Fontur, a quien el sistema por defecto le programa quince (15) días para el vencimiento, y a las solicitudes que ingresan por el buzón de contribución parafiscal el sistema les programa 10 días para el vencimiento. Esta diferencia puede acarrear olvidos o confusión para la gestión y cumplimiento de las fechas de vencimiento, por parte de los funcionarios que atienden las solicitudes.

#### Riesgo/impacto

Posible incumplimiento a la normatividad relacionada con la oportuna respuesta a solicitudes de aportantes

1. Implementar un control efectivo de seguimiento que permita asegurar la oportuna respuesta por parte de los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal y por el Call Center SERLEFIN.
2. Registrar en la aplicación AYMSOFT las solicitudes que llegan en físico, por correo electrónico y cualquier otro medio, de tal manera que se evite el uso de bases de datos alternas y manuales.
3. Evaluar la terminología de los ESTADOS manejados en AYMSOFT, inhabilitando aquellos que se defina no utilizar.
4. Unificar los días de vigencia a quince (15) días, en la plataforma con el fin que se maneje una sola programación.

#### Respuesta contribución Parafiscal

1. Se solicitará el 30 de enero 2020 a tecnología una herramienta que genere alertas a la directora del área y al funcionario encargado de la solicitud, esto con el fin de evitar el vencimiento de solicitudes.
2. Se solicitará 30 de enero 2020 a tecnología que se implemente un módulo en AYMSOFT en el cual se puedan registrar las solicitudes que llegan a la Dirección de Contribución a través de correo electrónico o en físico con el fin de tener una base de datos unificada de todas las solicitudes y de esta manera tener un control efectivo de las mismas.
3. El 30 de enero de 2020 se verificarán los estados de la plataforma AYMSOFT con el fin de determinar cuáles no aplican y cuáles deben ser modificados en aras de facilitar el manejo de las solicitudes que llegan a la Dirección.
4. El día 24 de diciembre de 2019 por medio de Mantis se solicitó a la Dirección de Tecnología que las solicitudes allegadas a través del módulo de Contáctenos Contribución Parafiscal tengan un tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles.

#### Respuesta Gerencia de Informática y Tecnología

- (2) De acuerdo con instrucción de la presidente de Fontur, se está construyendo los Términos de Referencia para realizar la nueva contratación de la página WEB con todas las aplicaciones y herramientas que contiene, por lo cual esta solicitud se incorporara en estos Términos de Referencia.
- (4) Solicitud que quedo implementada el 10 de enero de 2020.

# 4. Falta de Conocimiento de la Matriz de Riesgos

Proceso: MATRIZ DE RIESGOS

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
22 de octubre de 2019	Febrero 6 de 2020	Abierta
<p><b>Descripción</b></p> <p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Contribución Parafiscal, la dirección no tiene conocimiento de la Matriz de Riesgos del proceso de Contribución Parafiscal, trabajo que dirigió la Gerencia de Riesgos con cada una de las áreas de la Fiduciaria, la cual contiene la definición de los riesgos y los respectivos controles que mitigan su materialización.</p>		
<p><b>Riesgo/impacto</b></p> <p>Que no se gestionen los riesgos y controles debido a la falta de conocimiento de la Matriz de Riesgos por parte del personal de la Dirección</p>		
<p><b>Recomendación</b></p> <p>Llevar a cabo una revisión detallada de la matriz de riesgos definida y que se encuentra en el repositorio del Sistema de Gestión de Calidad, dando alcance a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los riesgos correspondan con el proceso de Contribución Parafiscal</li> <li>• Que los riesgos se encuentren definidos de forma adecuada</li> </ul>		<p><b>Plan de acciones correctivas</b></p> <p><u>Respuesta contribución Parafiscal</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se solicitó el 26 de diciembre de 2019 a la Gerencia de Riesgos la matriz de riesgos de la Dirección de Contribución Parafiscal, la cual, fue enviada por la Gerencia de riesgos.</li> <li>2. Esta matriz se verificará para entregar a la Gerencia de riesgos los comentarios a la misma el 6 de febrero de 2020.</li> </ol>

y clara.

- Que los controles mitiguen los riesgos y sean acordes a las actividades que se ejecutan a la fecha.
- Que esta matriz se socialice al personal de la Dirección de Contribución Parafiscal, con el fin cada funcionario se apropie de la gestión correspondiente.

Una vez se realice la revisión y ajuste, la matriz debe quedar actualizada en el Sistema de Gestión de Calidad, a través del funcionario encargado de Riesgos.

Una vez realizada la verificación por la Gerencia de riesgos y aprobada la matriz, se socializará con todos los funcionarios de la Dirección.

# 5. Posible incumplimiento a Ley General de Archivos y riesgos de salud en el trabajo

Proceso: ARCHIVO FISICO

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
22 de octubre de 2019	Enero 30 de 2020 /junio 30 2020	Abierta
Descripción		

Se observó la existencia de 353 carpetas dispuestas en cajas las cuales contienen archivo que corresponden a años desde 2015 a 2019; estas se encuentran pendientes de entregar para custodia; según información del encargado se han realizado reuniones con el área de Gestión Documental, sin embargo, no se ha determinado como se procederá para la entrega.

En revisión a la ubicación de cajas con el archivo físico que se encuentra en la Dirección de Contribución Parafiscal, se evidenció que no se tienen las condiciones de seguridad tanto de los trabajadores como de la información necesarias para su archivo y conservación debido entre otros a:

- Las cajas están ubicadas bajo los escritorios de los funcionarios, al lado de los escritorios y otras en un archivador sin llave.
- Debido a que los puestos de trabajo son de modulo abierto, el archivo queda expuesto a personal externo y de otras áreas.
- La información se expone a posibles daños que se puedan ocasionar por temas como la realización del aseo de las oficinas, el polvo, etc.
- Adicionalmente, es importante mencionar que se pierde la ergonomía de los puestos de trabajo, debido al poco lugar para la

acomodación adecuada de los funcionarios.

#### Riesgo/impacto

Posibles perdida o daño del archivo físico e incumplimiento a la Ley General de Archivos  
Posibles riesgos de salud en el trabajo

#### Recomendación

Proceder con el envío del archivo físico a Gestión documental, para que dispongan las medidas necesarias para su conservación y aseguramiento, esto mitigará el riesgo al que actualmente se encuentra expuesta la información que reposa en las carpetas físicas.

#### Plan de acciones correctivas

##### Respuesta contribución Parafiscal

1. El 27 de noviembre se remitieron a Gestión Documental 43 carpetas del archivo físico de Contribución Parafiscal.
2. Durante el mes diciembre de 2020 se organizaron las carpetas en el archivo disponible, de tal manera que se eliminó el archivo físico ubicado en los puestos de trabajo.

Se organizó un calendario de apoyo del 24 de diciembre al 2 de enero a cargo de todos los funcionarios del área con el objeto de remitir en enero del 2020 un volumen de carpetas a Gestión Documental. Esta labor se repetirá de manera mensual para lograr el envío de la totalidad del archivo físico objeto de archivo, al mes de junio de 2020

## 6. O.M. Restringir accesos de carpetas compartidas

Proceso: BASES DE INFORMACIÓN

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
17 de septiembre de 2019	Febrero 15 de 2020	Abierta
Descripción		
<p>En revisión efectuada a la carpeta compartida de Contribución Parafiscal, se observó que no existe restricción de acceso a carpetas como "Auditoría", "bases relación correspondencia", "control de procesos, fiscalización y devoluciones", entre otras, las cuales contienen información y bases de datos susceptibles a ser modificadas sin autorización.</p>		
Riesgo/impacto		
<p>Cambios no autorizados, que podrían generar errores, reprocesos y/o pérdida de información y bases de datos.</p>		
Recomendación	Plan de acciones correctivas	
<p>Solicitar al área de tecnología implementar las restricciones necesarias a las subcarpetas que se tienen compartidas, de tal forma que el acceso corresponda con la necesidad y actividades de cada uno de los funcionarios.</p>	<p><u>Respuesta contribución Parafiscal</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Del 10 al 15 de febrero de 2020 se reorganizarán las carpetas compartidas que maneja la dirección.</li><li>2. Una vez organizadas las carpetas compartidas se remitirá a Tecnología el listado de las carpetas y el acceso de cada profesional según su actividad o necesidad</li></ol>	

# 7. O.M. Cargar información histórica de aportes en el sistema JACTUR

Proceso: BASES DE INFORMACIÓN

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

## Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
17 de septiembre de 2019	Febrero 26 de 2020	Abierta

## Descripción

En revisión efectuada a la información que custodia la Dirección de Contribución Parafiscal, se encontró que adicionalmente a la base de datos del sistema de información JACTUR cuya base de datos almacena información desde el año 2015, existen bases históricas en archivo Excel con información de años anteriores (2008-2014), la cual es utilizada como insumo para revisión de pagos y emisión de certificaciones solicitadas por los aportantes.

Estos archivos reposan en el equipo de cómputo de una funcionaria de la Dirección, lo cual significa un riesgo de posible daño o pérdida de la información, por cuanto los archivos no están ubicados en una unidad a la cual se le realice copia de seguridad en forma periódica a través de los procesos de copias de Fiducoldex o Fontur.

## Riesgo/impacto

Pérdida de la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información

## Recomendación

Plan de acciones correctivas

- Revisar con el proveedor Xpertasoft, la posibilidad de cargar las bases históricas en el sistema de información JACTUR, con la información que corresponde a los años 2008-2014, para consulta de los usuarios de Contribución Parafiscal.
- Igualmente se recomienda realizar copias periódicas de seguridad de los archivos históricos de los años 2008 a 2014, dentro de las copias de la Dirección que se envían a custodia la Gerencia de Informática y Tecnología de Fiducoldex o las que realizan a través de TI Fontur, con el fin de resguardar la información.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que, si estos archivos son dispuestos en una unidad de red compartida, es necesario que el acceso se restrinja y se asigne permisos solo para el usuario o grupo que maneja dicha información.

### Respuesta Contribución Parafiscal

1. Jactur cuenta con la opción de carga de aportantes, establecimientos y liquidaciones privadas. Sin embargo, aproximadamente 251.716 liquidaciones corresponden a liquidaciones presentadas manualmente las cuales fueron transcritas una a una en las bases de datos. Por lo anterior, existen errores de digitación, lo cual impide que se realice la carga de dichas liquidaciones de forma masiva.

La Dirección de Contribución Parafiscal tiene un plan de saneamiento de dicha información, lo cual se ha venido realizando desde el mes de agosto del año 2018. No obstante, cargar información a Jactur implica la manipulación de las bases y diligenciamiento de los formatos de Excel establecidos para la carga, lo cual, conlleva posibles riesgos al cargar información manualmente.

2. El 26 de febrero de 2020, se consultará el proceso a Tecnología para el proceso de custodia de las bases.
3. La base de datos definitiva se actualiza mensualmente y se deja una copia en la carpeta compartida, dicha base se encuentra bloqueada para modificación.

### Respuesta Gerencia de Informática y Tecnología

(2) de acuerdo con las políticas de backup con que cuenta la Fiduciaria

# 8. O.M. Implementar mejoras en los estados y delegación en el sistema AYMSOFT

Proceso: AYMSOFT

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

## Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de septiembre de 2019	Enero 30 de 2020	Abierta

## Descripción

Como resultado del análisis de la información suministrada por la Dirección de Contribución Parafiscal y la revisión sobre la aplicación AYMSOFT, se encontraron las siguientes inconsistencias:

1. Para todas las solicitudes con diferente estado a "Resuelto", se observó que el sistema registra en el campo de "fecha de respuesta" datos inconsistentes con el siguiente formato: 01/01/1901 y 0000-00-00. (Anexo 3 – Datos inconsistentes)
2. Para los años de 2016 al 2019, se encontraron 1.328 solicitudes en estado rechazado, dicho estado de cara al aportante no permite concluir la gestión realizada a la solicitud.

A la fecha de la revisión el estado rechazado no se encuentra restringido, de tal forma que cualquier usuario puede disponer de su uso sin previa autorización de la dirección, (lo anterior por cuanto se conoció que al interior de la Dirección se determinó no usarlo más), el último registro de estado "rechazado" se realizó el pasado 2 de septiembre de 2019.

3. En el campo "usuario delegado" usualmente se registra el nombre del usuario a quien queda asignada la solicitud del aportante, sin embargo, para 4.372 solicitudes registradas con corte al 06 de septiembre de 2019, aparece el mensaje "sin determinar", lo cual no permite establecer el responsable de la atención de las solicitudes y por se pierde la trazabilidad en el sistema. Al respecto se conoció

que el usuario "sin determinar", lo registra el sistema cuando la encargada de recibir las solicitudes que ingresan por el buzón de la página web de Fontur, traslada o asigna las solicitudes de los aportantes a través de AYMSOFT, a la encargada de hacer las asignaciones al interior de la dirección de Contribución Parafiscal.

## Riesgo/impacto

Inexactitud de información en AYMSOFT

## Recomendación

Con el fin de fortalecer la trazabilidad del proceso de recibo, delegación y cierre de las solicitudes de los aportantes y por ende mejorar la operatividad, es importante que se revise con el proveedor la mejora de los siguientes aspectos en la aplicación:

1. Excepto cuando la solicitud haya sido resuelta, el campo "fecha de respuesta" no debe registrar fecha alguna y menos con datos inconsistentes, por tanto, es importante que el proveedor valide y realice la respectiva corrección.
2. Deshabilitar el uso del estado "Rechazado" y efectuar una revisión a los diferentes estados que posee el sistema, con el fin de deshabilitar aquellos que no se utilicen.
3. Toda solicitud debe registrar un usuario responsable, una vez se delegue la solicitud; por tanto, es necesario que se revise la situación presentada cuando se hacen las delegaciones entre los funcionarios de Fontur página web y Fontur Dirección de Contribución Parafiscal, para que siga su curso normal y registre los nombres de los funcionarios a quienes se delega la gestión de la solicitud presentada por el aportante.

## Plan de acciones correctivas

### Respuesta Dirección de Contribución Parafiscal

1. Se solicitará a Tecnología los ajustes correspondientes en los formatos de las fechas de respuestas.
2. El 30 de enero se solicitará inhabilitar la opción de rechazado en la plataforma AYMSOFT, con el fin que ningún funcionario utilice dicha opción y evitar confusiones en los aportantes.
3. Respecto a las solicitudes remitidas por Fontur Misional, se solicitará nuevamente a Tecnología que estas solicitudes se direccionen a la bandeja de entrada y no al usuario Yeimi Triana. Se aclara que esta solicitud se solicitó en su momento, y la respuesta fue negativa.

### Respuesta Gerencia de Informática y tecnología

- (1) Solicitud que será enviada al proveedor para realizar la corrección del formato de las fechas.
- (3) De acuerdo con instrucción de la presidente de Fontur, se está construyendo los Términos de Referencia para realizar la nueva contratación de la página WEB con todas las aplicaciones y herramientas que contiene, por lo cual esta solicitud se incorporara en estos Términos de Referencia.

# 9. O.M. Automatizar del proceso de asignación de solicitudes y generación de alarmas desde AYMSOFT

Proceso: AYMSOFT

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

## Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
2 de octubre de 2019	Enero 30 de 2020	Abierta

## Descripción

El proceso de delegar las solicitudes que se registran en la aplicación AYMSOFT al interior de la Dirección de Contribución Parafiscal, es una tarea dispendiosa, debido a que el funcionario encargado de delegar las solicitudes debe hacer una búsqueda manual sobre el archivo exportado, por palabras o frases, para identificar el tipo de solicitud y delegar al funcionario que tiene la competencia para responder. Este proceso acarrea tiempo importante debido a la cantidad de solicitudes (16.984 entre el 01 de enero y el 6 de septiembre de 2019). De acuerdo con la revisión efectuada al proceso de entrada, proceso y salida de la plataforma de AYMSOFT, se encontró lo siguiente:

1. El buzón dispuesto en la página web de Fontur, en el módulo de Contribución Parafiscal no tienen una opción que permita al posible aportante elegir el tipo de solicitud que desea presentar y esto redundo en que al llegar a la plataforma AYMSOFT, el funcionario encargado de recibir y delegar las solicitudes deba hacer búsquedas manuales, lo cual demora la asignación.
2. Se observó que la plataforma AYMSOFT, no maneja alertas de los términos de los estados de la plataforma y especialmente en lo referente al vencimiento de las solicitudes, por tanto, el personal tiene que llevar su propio control, el cual puede fallar debido al día a día de cada funcionario.

## Riesgo/impacto

Inadecuado control de las solicitudes de los aportantes.

## Recomendación

## Plan de acciones correctivas

1. Incluir en el formulario de contáctenos, ubicado en:

<https://www.fontur.com.co/interactue/contacto-contribucion-parafiscal/90>

Una lista desplegable en donde el aportante pueda escoger el tema de su solicitud; para ello es necesario que la Dirección de Contribución Parafiscal basada en su experiencia cataloguen los temas de solicitudes que más se ajusten a las necesidades de los aportantes.

2. Revisar con el proveedor la posibilidad que la plataforma AYMSOFT maneje alertas para los términos de vigencia y otras que la dirección requiera.

### Respuesta de la Dirección de Contribución Parafiscal

1. Se solicitará el 30 de enero 2020 la inclusión de la lista desplegable de carácter obligatorio, en donde el aportante seleccione la clase de solicitud: Envío de soportes de pago – Solicitud de certificación- Inconsistencia en plataforma de pagos - solicitud de corrección liquidación privada.
2. Tal como se indicó en el punto 3 del documento, se solicitará el 30 de enero 2020 a tecnología una herramienta que genere alertas a la directora del área y al funcionario encargado de la solicitud, esto con el fin de evitar el vencimiento de solicitudes.
3. Se solicitará el 30 de enero 2020 la opción de filtros en la pantalla que muestra las solicitudes que el profesional tiene delegadas con el fin que se puedan filtrar por fecha de vencimiento y sea fácil su identificación sin tener que descargar los archivos a Excel.

### Respuesta de la Gerencia de Informática y Tecnología

De acuerdo con instrucción de la presidente de Fontur, se está construyendo los Términos de Referencia para realizar la nueva contratación de la página WEB con todas las aplicaciones y herramientas que contiene, por lo cual esta solicitud se incorporara en estos Términos de Referencia

# 10. O.M. Restringir el acceso de Información interna a los aportantes en el sistema AYMSOFT

Proceso: AYMSOFT

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
10 de octubre de 2019	Enero 30 de 2020	Abierto

## Descripción

De acuerdo con el resultado de las pruebas desarrolladas al sistema AYMSOFT con el fin de verificar la adecuada operación del sistema desde un usuario de prueba como APORTANTE se evidenció que se tiene acceso a visualizar toda la trazabilidad de la gestión interna de las solicitudes, de tal manera que el Aportante puede consultar respuestas proyectadas en borrador, modificaciones y la aprobación de las mismas; documentos que consideramos deben ser únicamente de acceso interno del personal de la Dirección de Contribución Parafiscal. (Anexo 4 – Prueba Aportante).

## Riesgo/impacto

Acceso a documentos internos por personal externo al P.A. FONTUR

## Recomendación

Restringir el acceso a documentos no oficiales por parte del ROL del Aportante.

## Plan de acciones correctivas

Respuesta Dirección de Contribución Parafiscal

En cuanto a este punto, se informa que desde la Dirección de

Contribución Parafiscal se ha solicitado en varias oportunidades el ajuste en la plataforma, con el fin de que el aportante no pueda visualizar todos los estados que tiene la solicitud. El Mantis con número de radicado 0002298 el cual fue enviado el 18 de octubre de 2019 no ha sido resuelto. El día 26 de diciembre se reitera la solicitud a Tecnología.

#### Respuesta Gerencia de Informática y Tecnología

El proveedor una vez certificados funcionalidades por parte del área funcional, hace entrega de la solución el 9 de enero de 2020, está se encuentra en etapa de pruebas y certificación para paso a producción.

# 11. O.M. Actualizar la información registrada en “Preguntas Frecuentes” en la página Web de FONTUR

Proceso: ATENCIÓN AL APORTANTE

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal

## Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
11 de octubre de 2019	Febrero 15 de 2020 /abril 30 de 2020	Abierto
Descripción		

En revisión a la página web de Fontur, a través de la cual el posible aportante puede consultar y liquidar todo lo relacionado con la contribución Parafiscal, se observaron las siguientes inconsistencias:

1. Preguntas frecuentes: En el siguiente cuadro se exponen las preguntas frecuentes y sus respuestas, en las cuales se menciona el uso del buzón de contribución parafiscal, sin embargo, a su vez en un banner se informa que desde julio de 2018 el correo de contribución parafiscal está fuera de servicio.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Si el Banco no recibe el formulario de la liquidación privada en ceros que debe hacer el aportante?	En el evento que el banco de Bogotá no acepte las liquidaciones privadas en cero es necesario que el aportante envíe un correo electrónico a <a href="mailto:parafiscal@fontur.com.co">parafiscal@fontur.com.co</a> adjuntando el formulario en cero e informando dicha situación, con el nombre de la sucursal del banco y la respectiva ciudad

¿Que trámite debe adelantar el aportante que haya cometido un error al momento de diligenciar en la declaración privada información relativa al número de NIT, ¿NÚMERO DE TRIMESTRE, dirección, año, nombre a razón social, clase de aportante, registro nacional de turismo?	El aportante debe presentar en medio físico o a través del correo electrónico <a href="mailto:parafiscal@fontur.com.co">parafiscal@fontur.com.co</a> una solicitud, en la cual debe especificar el error cometido y adjuntar los soportes que permitan verificar si es procedente lo corrección, tales como liquidación privada en la que se cometió el error, certificado de existencia y representación Legal y registro nacional de turismo expedido por la Cámara de Comercio actualizado.
---	--

- Igualmente se observó que, en el manual de protocolo de atención al aportante, de fecha agosto 26 de 2016, se menciona el correo electrónico [parafiscal@fontur.com.co](mailto:parafiscal@fontur.com.co) como medio para que el aportante realice sus solicitudes.
- En la siguiente pregunta no especifica quien debe usar el campo grupo:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cuándo se Ingresa a la opción de "Nueva Liquidación" la plataforma solicita un parámetro de consulta de año, trimestre y grupo, que se debe diligenciar en el campo correspondiente a grupo?	El campo correspondiente a "Grupo" se debe dejar en blanco

Este tipo de información crea confusión y las preguntas frecuentes no ayudan cuando no hay conceptos claros e inequívocos para el proceso.

- La información suministrada sobre el pago de la contribución parafiscal que se relaciona en el siguiente link, es diferente a la presentada el manual web de usuario que es versión 2013.

<https://fontur.com.co/contribucion-parafiscal/presentacion-y-pago-de-la-contribucion-parafiscal/96>

Mientras que en el link anterior se relaciona que los pagos se pueden realizar en los Bancos Bogotá y Agrario, el manual de usuario web, relaciona solo el Banco Bogotá.

- La información relacionada al final del párrafo de la respuesta que se muestra a continuación se encuentra incompleta:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Por qué no puedo declarar los Ingresos de mi establecimiento?	<p>Para declarar el valor de los ingresos operacionales de los establecimientos previamente debe haber diligenciado toda la información correspondiente al establecimiento, si no diligencia en su totalidad la información allí solicitada, no será posible declarar ingresos.</p> <p>Es importante aclarar, que, si el aportante ya había diligenciado la información en el campo de liquidaciones antes de crear el establecimiento, <u>deberá la información y generarla nuevamente.</u></p>

### Riesgo/impacto

No dar información precisa a los aportantes para que se le facilite el proceso de inscripción, liquidación y pago.

### Recomendación

1. Llevar a cabo una revisión a las preguntas frecuentes y fortalecer las respuestas con la inclusión de los correos o medios que hoy se tienen disponibles con el fin de brindar información clara e inequívoca.
2. Efectuar una revisión a todas las preguntas frecuentes, para verificar que su contenido esté acorde con el funcionamiento del proceso a la fecha.
3. Suprimir la información relacionada con el correo [parafiscal@fontur.com.co](mailto:parafiscal@fontur.com.co) en la página web Fontur y clarificar al aportante los medios que puede utilizar para contactarse con Contribución Parafiscal según la necesidad; en todo caso evitar la inclusión de información que ya no se utiliza.
4. Si existen campos que no se deben llenar dentro del proceso de liquidación y pago de la contribución parafiscal, solicitar al proveedor que no se incluyan en las pantallas para el

### Plan de acciones correctivas

#### Respuesta Dirección de Contribución Parafiscal

1. Se acogerán las recomendaciones y entre el 15 y 20 de febrero de 2020 se realizará la solicitud al proveedor de la página los ajustes en la información suministrada a los aportantes de la Contribución.
2. En cuanto al campo de "grupo" en la plataforma, se informa que se solicitó su inactivación, sin embargo, por temas de presupuesto se determinó en su momento no realizar el ajuste para dar prioridad a otros requerimientos. Sin embargo, se solicitará el 31 de enero de 2020 nuevamente el ajuste para que se incorpore en una nueva bolsa de horas.
3. En el mes de abril de 2020 se realizarán los ajustes en los manuales de la Dirección conforme a las observaciones revisadas.

aportante, de lo contrario se debe clarificar en que casos se debe diligenciar.

5. Revisar y actualizar los manuales con que cuenta la Dirección de Contribución Parafiscal, teniendo en cuenta los cambios que a la fecha se presentan en la operación.
6. Actualizar el manual de usuario web, ajustando lo mencionado en nuestra observación y revisando los demás temas que se incluyen en el documento, con el fin de asegurar que esté acorde al proceso tal como se realiza a la fecha, teniendo en cuenta que la versión de este manual es del año 2013.

# 12. O.M. Efectuar seguimiento a la contratación de soporte técnico para mejoras del sistema JACTUR

Proceso: SISTEMA DE INFORMACION JACTUR

Responsable del Proceso: Dirección de Contribución Parafiscal  
Gerente de Informática y Tecnología – TI Fontur

## Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Gerencia
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
23 de octubre de 2019	Enero 30 de 2020/ marzo 15 de 2020	Abierto
Descripción		

Se encontraron diez (10) requerimientos realizados por la Dirección de Contribución Parafiscal para los cuales el tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud del usuario y la fecha de corte de revisión, es decir, 30 de septiembre; oscila entre 59 y 150 días, sin obtener la solución por parte del proveedor.

Adicionalmente no se observa un avance significativo teniendo en cuenta la fecha del registro y el estado reportado de cada uno de los casos:

	Requerimiento / Solicitud	Estado	Fecha de registro del usuario	Tiempo transcurrido desde el registro de usuario a corte 30 de septiembre
1	Pantalla de establecimientos en el módulo de administrador	En diagnóstico	03/05/2019	150
2	Verificar todos los usuarios creados en JACTUR para evitar errores al ingreso	En desarrollo	22/07/2019	70
3	Modificar nombre del campo "Fecha de inicio de operaciones"	En diagnóstico	24/07/2019	68

4	Ordenar clase de aportante	Pendiente aprobación	24/07/2019	68
5	No permitir liquidaciones anteriores a la fecha de inicio de operaciones	Pendiente paso a producción	24/07/2019	68
6	Ajuste servicio vivienda turísticas – actualización RNT	Pendiente aprobación por parte de Confecámaras	30/07/2019	62
7	Liquidaciones privadas sin establecimientos creados	Pendiente paso a producción. Realizar ajustes sobre los mensajes de información al usuario	01/08/2019	60
8	Liquidaciones privadas – Ingreso operaciones por cada establecimiento	En diagnóstico	02/08/2019	59
9	Incluir en el módulo de ingresos el campo RNT	En diagnóstico	02/08/2019	59
10	Revisión pago de multas	En diagnóstico	No reporta	

Solo un caso se reportó en la herramienta Mantis (caso 02160), sin embargo, este no registra trazabilidad, desde la fecha de solicitud realizada por la Dirección de Contribución Parafiscal, es decir julio 22 - 2019; aun cuando según el reporte de Tecnología a la fecha se encuentra en estado de "desarrollo".

Para ninguno de los casos existe registro de la trazabilidad, y no se está usando la herramienta Mantis Fontur para su registro y seguimiento, y de acuerdo con la información del TI Fontur, tampoco existe un help desk del proveedor que permita la revisión de la traza de cada caso.

Como se observa, la falta de trazabilidad no permite por parte de TI Fontur, controlar el tiempo de atención (ANS) del proveedor, ni el usuario puede estar al tanto del estado en el cual va el requerimiento.

En revisión a los contratos existentes se encontró:

- Una orden de servicio 102-2019 de junio 20 de 2019 vigencia un año, mediante la cual se adquirió un paquete de 250 horas para desarrollo, pruebas e implementación de nuevos componentes sobre la plataforma de recaudo de contribución parafiscal JACTUR.
- Una orden de servicio de mantenimiento OTFNT-061-2019 de mayo 2 de 2019, vigencia un año, mediante la cual se adquiere el servicio de actualización y soporte para la plataforma de recaudo parafiscal JACTUR.

Aunque el contrato de actualización y soporte registra los ANS acordados con el proveedor, no se puede medir, ni controlar ante la inexistencia de trazabilidad o registro en la herramienta Mantis.

De acuerdo con los pagos efectuados a la orden de servicio 102-2019, la factura relaciona el cobro de 171 horas, es decir que, de la bolsa de 250 horas contratadas, en tres meses se utilizó el 68% del total de horas, lo cual es preocupante si se observa que los requerimientos que se mencionaron no han sido solucionados en su totalidad.

#### Riesgo/impacto

Inadecuada gestión sobre los desarrollos generando posibles retrasos en la operación o incumplimientos a la normatividad

#### Recomendación

Con el fin que los requerimientos mantengan una trazabilidad se recomienda.

- Todos los requerimientos que la Dirección de Contribución Parafiscal realice, los debe registrar por la herramienta Mantis, para que así mismo pueda hacer seguimiento y conocer el estado en que se encuentra cada caso.
- IT Fontur, debe exigir a los usuarios que los requerimientos se realicen a través de la herramienta Mantis, esto le permitirá medir la gestión del área y del proveedor.
- IT Fontur debe realizar un seguimiento riguroso de los requerimientos con el proveedor, determinando tiempos de entrega y las horas empleadas, para que la bolsa de 250 horas adquiridas en el contrato 102-2019 y las 40 horas del contrato 061, sean utilizadas de manera óptima.
- IT Fontur debe hacer cumplir los ANS estipulados en el contrato con Xpertasoft.

#### Plan de acciones correctivas

##### Respuesta de la Gerencia de Informática y Tecnología

1. El Profesional IT de Fontur realizara la gestión de manera permanente sobre la herramienta HelpDesk, para garantizar la actualización y trazabilidad de los casos reportados. Inmediata  
Se solicitará a la Dirección de Contribución Parafiscal que todos los requerimientos sean radicados por Mantis para el respectivo seguimiento. Fecha de implementación: Inmediata.
2. Se analizará con el proveedor si cuenta con herramienta Helpdesk para dar inicio al reporte y seguimiento de los casos (mantenimiento o desarrollo), en caso contrario se implementará un formato o herramienta de Excel para el registro de casos (mantenimiento o desarrollo), enviados a Xpertasoft, que realice el cálculo de los ANS contratados, controle el número de horas de la bolsa ejecutadas y pagadas. De esta manera se realizará el seguimiento oportuno a los requerimientos enviados al proveedor. Fecha de implementación: 15 de marzo de 2020

ANEXO 1 – ACCESOS AYMSOFT

Nombre	Correo electrónico	Perfil
YEIMI TRIANA MORENO	<a href="mailto:ytriana@fontur.com.co">ytriana@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
CHRISTIAN CAMILO CORTES GUERRERO	<a href="mailto:ccortes@fontur.com.co">ccortes@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
LERWIN FABIAN PULIDO AROCA	<a href="mailto:lpulido@fontur.com.co">lpulido@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
DIANA FERNANDA MORENO GRIMALDO	<a href="mailto:dmoreno@fontur.com.co">dmoreno@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
DANIELA ARDILA CASTAÑEDA	<a href="mailto:dardila@fontur.com.co">dardila@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
SERLEFIN	<a href="mailto:contribucionparafiscal@fontur.com.co">contribucionparafiscal@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
ADRIANA PÁEZ HENRÍQUEZ	<a href="mailto:apaez@fontur.com.co">apaez@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
VICTORIA HERNÁNDEZ VARGAS	<a href="mailto:vhernandez@fontur.com.co">vhernandez@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
JUAN CARLOS MENDÍVIL	<a href="mailto:jmendivil@fontur.com.co">jmendivil@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
PAOLA ANDREA SUÁREZ PANQUEVA	<a href="mailto:psuarez@fontur.com.co">psuarez@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
LAURA PATRICIA MATEUS RAMIREZ	<a href="mailto:lmateus@fontur.com.co">lmateus@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP
ESTEFANIA BRICEÑO CARDENAS	<a href="mailto:ebriceno@fontur.com.co">ebriceno@fontur.com.co</a>	Administrador de Contacto RP

ANEXO 2 – USUARIOS JACTUR

Funcionalidades	Daniela Ardila	Paola Suarez	Juan Mendivil	Laura Mateus	Lerwin Pulido	Adriana Paez	Diana Moreno	Victoria Hernandez	Yeimi Triana
Administración									
Cambio de clave	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ciudades	X								
Clases de establecimientos	X	X		X	X	X	X	X	
Grupos de establecimiento				X	X	X	X	X	
Parametros básicos	X	X		X	X	X	X	X	X
Tasas	X								
Trimestres	X	X		X	X	X	X	X	
Tipos de documentos	X	X		X	X	X	X	X	X
Aportantes	X	X		X	X	X	X	X	X
Saldos	X								
<b>Cargues</b>	X								
Aportantes		X		X	X	X	X	X	X
Pagos bancarios		X		X	X	X	X	X	
<b>liquidaciones</b>	X								
Anular liquidación		X		X	X	X	X	X	X
Liquidaciones de un aportante		X		X	X	X	X	X	X
Liquidación pagada en cero		X		X	X	X	X	X	
<b>Consultas</b>									
Aportantes	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Establecimiento de un aportantes	X	X	X	X	X	X	X		X
Liquidaciones de un aportante	X	X	X	X	X	X	X		X
Liquidaciones detalladas	X	X	X	X	X	X	X		X
Pagos bancarios	X	X	X	X	X	X	X		X
Validación codigo certificado	X								
Certificado por rango fecha	X								

### ANEXO 3 – DATOS INCONSISTENTES

The screenshot displays the AyMsoft interface. The top navigation bar includes the AyMsoft logo on the left and the user name 'Yeimi Triana Moreno' with a profile icon on the right. A left sidebar contains the 'Administración' menu with a sub-item 'Administrar Contacto - RP'. The main content area shows a list of contact details:

Id Contacto:	44484
Fecha de Log:	2019-09-06 10:40:55
Fecha de Registro:	2019-06-17
Fecha de Vencimiento:	2019-10-15
Fecha de Respuesta:	1901-01-01
Nombre:	MARIA EDELMIRA QUICENO DIAZ
No. Identificación:	24613180
E-mail:	asesoriasph.elshaddai@gmail.com
Estado:	APLAZADO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL
Contacto:	

## ANEXO 4 – PRUEBA APORTANTE

Información que ve el aportante al consultar su solicitud	Información que se ve en la trazabilidad en AYMSOFT																																																																																																																				
<div style="background-color: #800040; color: white; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">Detalle de su Contacto</div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Número Consultado:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">49065</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Fecha de Radicación:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">2019/09/24 15:50</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Fecha de Vencimiento:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">2019-09-13</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Nombre :</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">HENRY ALFREDO ROMERO CUBILLOS</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Email :</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">CINDYJAMES@HOTMAIL.COM</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Estado:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">RESUELTO</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Dependencia:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Contacto:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;"></td></tr> </table> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">BUENAS TARDES MUY RESPETUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE QUE ME PUEDAN SOLUCIONAR EL INCONVENIENTE QUE TENGO AL HACER EL REGISTRO DE DATOS PARA CREACION DE ESTABLECIMIENTO , YA QUE INGRESO INFORMACION Y NO DEJA SER GUARDADA . MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION QUEDO ATENTO A CUALQUIER INFORMACION.</p> <div style="background-color: #800040; color: white; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">Seguimiento al Contacto</div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th style="text-align: center;">Fecha</th> <th style="text-align: center;">Actuación</th> <th style="text-align: center;">Estado</th> <th style="text-align: center;">Ver</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="font-size: 0.8em;">20190924 15:50:47</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO RESUELTO</td><td style="font-size: 0.8em;">RESUELTO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">20190924 10:38:41</td><td style="font-size: 0.8em;">BORRADOR APROBADO</td><td style="font-size: 0.8em;">REVISADO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">20190911 16:03:17</td><td style="font-size: 0.8em;">BORRADOR DE RESPUESTA</td><td style="font-size: 0.8em;">EN BORRADOR</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">20190911 15:16:54</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO DELEGADO</td><td style="font-size: 0.8em;">DELEGADO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">20190826 11:43:57</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO DELEGADO</td><td style="font-size: 0.8em;">DELEGADO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">20190826 11:43:47</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO EN PROCESO</td><td style="font-size: 0.8em;">RECIBIDO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">20190823 11:55:01</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO RECIBIDO</td><td style="font-size: 0.8em;">ENVIADO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> </tbody> </table>	Número Consultado:	49065	Fecha de Radicación:	2019/09/24 15:50	Fecha de Vencimiento:	2019-09-13	Nombre :	HENRY ALFREDO ROMERO CUBILLOS	Email :	CINDYJAMES@HOTMAIL.COM	Estado:	RESUELTO	Dependencia:	DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL	Contacto:		Fecha	Actuación	Estado	Ver	20190924 15:50:47	CONTACTO RESUELTO	RESUELTO		20190924 10:38:41	BORRADOR APROBADO	REVISADO		20190911 16:03:17	BORRADOR DE RESPUESTA	EN BORRADOR		20190911 15:16:54	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO		20190826 11:43:57	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO		20190826 11:43:47	CONTACTO EN PROCESO	RECIBIDO		20190823 11:55:01	CONTACTO RECIBIDO	ENVIADO		<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em; margin-bottom: 5px;">AyMsoft</div> <div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em; margin-right: 5px;">Administración</div> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;">Administrar Contacto - RP</div> </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Fecha de Registro:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">2019-08-23</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Fecha de Vencimiento:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">2019-09-13</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Fecha de Respuesta:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">2019-09-24</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Nombre:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">HENRY ALFREDO ROMERO CUBILLOS</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">No. Identificación:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;"></td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">E-mail:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">CINDYJAMES@HOTMAIL.COM</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Estado</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">RESUELTO</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Dependencia:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Revisión:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">ESTEFANIA BRICEÑO CARDENAS</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Contacto:</td><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;"></td></tr> </table> <p style="font-size: 0.7em; margin-bottom: 5px;">BUENAS TARDES MUY RESPETUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE QUE ME PUEDAN SOLUCIONAR EL INCONVENIENTE QUE TENGO AL HACER EL REGISTRO DE DATOS PARA CREACION DE ESTABLECIMIENTO , YA QUE INGRESO INFORMACION Y NO DEJA SER GUARDADA . MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION QUEDO ATENTO A CUALQUIER INFORMACION.</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em; margin-bottom: 5px;">Seguimiento al Contacto</div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <thead> <tr style="background-color: #0070C0; color: white;"> <th style="text-align: center;">ID</th> <th style="text-align: center;">Fecha</th> <th style="text-align: center;">Actuación</th> <th style="text-align: center;">Estado</th> <th style="text-align: center;">Usuario</th> <th style="text-align: center;">Ver</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="font-size: 0.8em;">174544</td><td style="font-size: 0.8em;">2019-09-24 15:50:47</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO RESUELTO</td><td style="font-size: 0.8em;">RESUELTO</td><td style="font-size: 0.8em;">SERLEFIN</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">174476</td><td style="font-size: 0.8em;">2019-09-24 10:38:41</td><td style="font-size: 0.8em;">BORRADOR APROBADO</td><td style="font-size: 0.8em;">REVISADO</td><td style="font-size: 0.8em;">ESTEFANIA BRICEÑO CARDENAS</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">172741</td><td style="font-size: 0.8em;">2019-09-11 16:03:17</td><td style="font-size: 0.8em;">BORRADOR DE RESPUESTA</td><td style="font-size: 0.8em;">EN BORRADOR</td><td style="font-size: 0.8em;">SERLEFIN</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">172730</td><td style="font-size: 0.8em;">2019-09-11 15:16:54</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO DELEGADO</td><td style="font-size: 0.8em;">DELEGADO</td><td style="font-size: 0.8em;">Yeimi Triana Moreno</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">168789</td><td style="font-size: 0.8em;">2019-08-26 11:43:57</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO DELEGADO</td><td style="font-size: 0.8em;">DELEGADO</td><td style="font-size: 0.8em;">ADRIANA PRIETO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">168788</td><td style="font-size: 0.8em;">2019-08-26 11:43:47</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO EN PROCESO</td><td style="font-size: 0.8em;">RECIBIDO</td><td style="font-size: 0.8em;">ADRIANA PRIETO</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> <tr><td style="font-size: 0.8em;">168184</td><td style="font-size: 0.8em;">2019-08-23 11:55:01</td><td style="font-size: 0.8em;">CONTACTO RECIBIDO</td><td style="font-size: 0.8em;">ENVIADO</td><td style="font-size: 0.8em;">USUARIO WEB</td><td style="text-align: center; font-size: 0.8em;"></td></tr> </tbody> </table>	Fecha de Registro:	2019-08-23	Fecha de Vencimiento:	2019-09-13	Fecha de Respuesta:	2019-09-24	Nombre:	HENRY ALFREDO ROMERO CUBILLOS	No. Identificación:		E-mail:	CINDYJAMES@HOTMAIL.COM	Estado	RESUELTO	Dependencia:	DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL	Revisión:	ESTEFANIA BRICEÑO CARDENAS	Contacto:		ID	Fecha	Actuación	Estado	Usuario	Ver	174544	2019-09-24 15:50:47	CONTACTO RESUELTO	RESUELTO	SERLEFIN		174476	2019-09-24 10:38:41	BORRADOR APROBADO	REVISADO	ESTEFANIA BRICEÑO CARDENAS		172741	2019-09-11 16:03:17	BORRADOR DE RESPUESTA	EN BORRADOR	SERLEFIN		172730	2019-09-11 15:16:54	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO	Yeimi Triana Moreno		168789	2019-08-26 11:43:57	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO	ADRIANA PRIETO		168788	2019-08-26 11:43:47	CONTACTO EN PROCESO	RECIBIDO	ADRIANA PRIETO		168184	2019-08-23 11:55:01	CONTACTO RECIBIDO	ENVIADO	USUARIO WEB	
Número Consultado:	49065																																																																																																																				
Fecha de Radicación:	2019/09/24 15:50																																																																																																																				
Fecha de Vencimiento:	2019-09-13																																																																																																																				
Nombre :	HENRY ALFREDO ROMERO CUBILLOS																																																																																																																				
Email :	CINDYJAMES@HOTMAIL.COM																																																																																																																				
Estado:	RESUELTO																																																																																																																				
Dependencia:	DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL																																																																																																																				
Contacto:																																																																																																																					
Fecha	Actuación	Estado	Ver																																																																																																																		
20190924 15:50:47	CONTACTO RESUELTO	RESUELTO																																																																																																																			
20190924 10:38:41	BORRADOR APROBADO	REVISADO																																																																																																																			
20190911 16:03:17	BORRADOR DE RESPUESTA	EN BORRADOR																																																																																																																			
20190911 15:16:54	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO																																																																																																																			
20190826 11:43:57	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO																																																																																																																			
20190826 11:43:47	CONTACTO EN PROCESO	RECIBIDO																																																																																																																			
20190823 11:55:01	CONTACTO RECIBIDO	ENVIADO																																																																																																																			
Fecha de Registro:	2019-08-23																																																																																																																				
Fecha de Vencimiento:	2019-09-13																																																																																																																				
Fecha de Respuesta:	2019-09-24																																																																																																																				
Nombre:	HENRY ALFREDO ROMERO CUBILLOS																																																																																																																				
No. Identificación:																																																																																																																					
E-mail:	CINDYJAMES@HOTMAIL.COM																																																																																																																				
Estado	RESUELTO																																																																																																																				
Dependencia:	DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL																																																																																																																				
Revisión:	ESTEFANIA BRICEÑO CARDENAS																																																																																																																				
Contacto:																																																																																																																					
ID	Fecha	Actuación	Estado	Usuario	Ver																																																																																																																
174544	2019-09-24 15:50:47	CONTACTO RESUELTO	RESUELTO	SERLEFIN																																																																																																																	
174476	2019-09-24 10:38:41	BORRADOR APROBADO	REVISADO	ESTEFANIA BRICEÑO CARDENAS																																																																																																																	
172741	2019-09-11 16:03:17	BORRADOR DE RESPUESTA	EN BORRADOR	SERLEFIN																																																																																																																	
172730	2019-09-11 15:16:54	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO	Yeimi Triana Moreno																																																																																																																	
168789	2019-08-26 11:43:57	CONTACTO DELEGADO	DELEGADO	ADRIANA PRIETO																																																																																																																	
168788	2019-08-26 11:43:47	CONTACTO EN PROCESO	RECIBIDO	ADRIANA PRIETO																																																																																																																	
168184	2019-08-23 11:55:01	CONTACTO RECIBIDO	ENVIADO	USUARIO WEB																																																																																																																	