

| Eje Temático | Logro | Criterio | Subcriterio | Actividades | Producto / Meta | Responsable | Fecha programada | Recursos | Seguimiento del responsable | % Avance | Observaciones Oficina Control Interno |
|---------------|--|--|--|--|--|--|-------------------|---|--|-------------|---|
| TIC Servicios | <p>Servicios centrados en el usuario</p> <p>Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.</p> | <p>Caracterización de usuarios</p> <p>Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.</p> | <p>La entidad realiza la caracterización de sus usuarios.</p> | <p>Actualizar la caracterización de usuarios en el canal presencial en las 36 Regionales</p> | <p>Informe de caracterización de usuarios del canal presencial</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>30/08/2016</p> | <p>Recursos técnicos y humanos</p> | <p>31-ago-2016: Mediante correo electrónico enviado el 31 de agosto de 2016 se envió informe de caracterización de servicios y usuarios del canal presencial. Se espera convocar al Comité para presentarlo.</p> <p>"Se solicitó la información a los ingenieros de sistemas, En la actualidad se está realizando el informe"</p> | <p>70%</p> | <p>31-ago-2016: Se envió este informe construido por la Secretaría General, Luis Eddy Acero a esta fecha de corte. Se requiere revisar esta estrategia de caracterización del usuario frente al comité de Gobierno en Línea. Este informe de caracterización de usuarios no fue considerado como insumo para realizar el ejercicio de rendición de cuentas de esta vigencia. Se recomienda dar a conocer este documento en el Comité de Gobierno en Línea y asegurar que se contemplen las directrices dadas en las guías del DAFP - DNP y el del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del 2011. Revisado este documento con evidencia en acta del GEL, se recomienda sea socializado al interior de la entidad, con el fin de considerar las directrices en diferente estudios e informes respecto a los servicios entregados a los usuarios.</p> |
| | <p>Servicios centrados en el usuario</p> <p>Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.</p> | <p>Accesibilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.</p> <p>Usabilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios.</p> | <p>La entidad incorpora las directrices de accesibilidad. La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos. La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web.</p> | <p>Garantizar que la página web institucional de la entidad cumpla con las directrices de accesibilidad y usabilidad.</p> | <p>Página web en cumplimiento de los estándares establecidos</p> | <p>Oficina de comunicaciones</p> | <p>30/12/2016</p> | <p>Recursos técnicos, humanos y financieros (36 millones)</p> | <p>31-ago-2016: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional Este componente se encuentra en etapa de desarrollo por parte de los ingenieros contratados por Secretaría General y se dispondrá en la nueva implementación del sitio oficial de la entidad</p> | <p>50%</p> | <p>31-ago-2016: Dentro del contrato 161, celebrado entre la Defensoría y Jorge Andrés Gonzalez Cetina, se contempla, el diseño de una nueva plataforma de página WEB. En la cláusula segunda, obligaciones del contrato, se presenta en el punto IV. Accesibilidad y Usabilidad. Este contrato está enmarcado para su cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2016. Control Interno pudo evidenciar con la Secretaría General, el desarrollo que se está adelantando para presentar la nueva estructura de la página WEB. Se recomienda revisar el cumplimiento de otras actividades que están esperando la actualización de la plataforma WEB, como las de: 1. "Implementar el canal virtual PQRSDF"; 30Sep2016. 2. "Registro y certificación de cursos a cargo de la Dirección de Promoción y Divulgación"; 30Nov2016.</p> |
| | <p>Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)</p> <p>Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p> | <p>Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias</p> <p>Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD</p> | <p>La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.</p> | <p>Implementar el canal de PQRSDF virtual</p> | <p>Canal de PRQSDF virtual en funcionamiento</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>30/09/2016</p> | <p>Recursos técnicos, humanos y financieros (32 millones)</p> | <p>31-ago-2016: El 6 de septiembre el contratista presento el borrador del formulario en línea a la Vicedefensor, Secretaría General, Dirección de Atención y Trámite de Quejas, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Sistemas. Se realizaron recomendaciones y se citó para el viernes 9 de septiembre para presentar nuevamente el formulario. De igual forma se programó reunión con el TANDEM para definir técnicamente la articulación del formulario con el sistema Postal, finalizado este paso se inician los pilotos.</p> | <p>40%</p> | <p>31-ago-2016: Dentro del marco del contrato 160 de 2016, celebrado entre la Defensoría y el Sr. Guillermo Alberto Vallejo Mesa, se contempla el desarrollo de una plataforma del formulario en línea Esta oficina recibe copia de correo, en el que el contratista solicita reuniones con el fin de asegurar la coherencia en la forma de recibir las PQRSDF dentro de la entidad y como se va articular con el Sistema de Gestión Documental. Se evidencia el proyecto de la nueva estructura de la plataforma WEB, el manejo de esta nueva estructura. Se debe asegurar el cumplimiento de esta actividad, ya que el cierre del contrato de la Pagina WEB (Contrato 161) se finaliza el 31 de diciembre 2016.</p> |
| | <p>Trámites y servicios en línea</p> | <p>Trámites y servicios en línea</p> | <p>La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario: - Conocer plazos de respuesta - Recibir avisos de</p> | <p>Gestionar los trámites de la Dirección Nacional de Defensoría Pública y de la Dirección Nacional de Recursos y acciones Judiciales en el SUIT</p> | <p>Trámites gestionados</p> | <p>Secretaría General, Dirección Nal. de Defensoría Pública y dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales</p> | <p>30/04/2016</p> | <p>Recursos técnicos y humanos</p> | <p>30-abr-2016: Cumplimiento 100% En cuanto a la inscripción del trámite de defensoría pública e inscripción en el registro nacional de aspirantes a defensores públicos la Oficina de Planeación envió evidencia que la fecha de registro fue el 17 de febrero de 2016, visibilizándose en la página web www.sivirtual.gov.co. Referente al trámite de pago de indemnizaciones individuales en acciones de grupo, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales envió pantallazo del sistema SUIT, en donde aparece que la fecha de registro fue el 8/02/2016 y se encuentra en estado de "En revisión", por parte del DAFP.</p> | <p>100%</p> | <p>Actividad cumplida 30-abr-2016 La OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por lo que sugiere decidir en cuál de los planes se deja con el fin que no haya duplicidad de actividades.</p> |

| Eje Temático | Logro | Criterio | Subcriterio | Actividades | Producto / Meta | Responsable | Fecha programada | Recursos | Seguimiento del responsable | % Avance | Observaciones Oficina Control Interno |
|--------------|--|---|--|---|----------------------------------|---|-------------------|------------------------------------|---|-------------|--|
| | <p>línea:</p> <p>Los usuarios pueden realizar un trámite o servicio, desde la solicitud hasta la obtención del producto, totalmente en línea.</p> | <p>Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.</p> | <p>confirmación</p> <p>- Consultar el estado de avance del trámite o servicio.</p> <p>- Realizar pagos electrónicos.</p> <p>- Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio.</p> | <p>Registro y certificación de cursos a cargo de la Dirección de Promoción y Divulgación</p> | <p>Servicio en Línea</p> | <p>Secretaría General, Dirección de Promoción y Divulgación y Grupo de Sistemas</p> | <p>30/11/2016</p> | <p>Recursos técnicos y humanos</p> | <p>31-ago-2016: Secretaría General Se programó reunión para el Jueves 9 de septiembre para presentar el Campus virtual diseñado (registro y certificación de cursos virtuales en DDHH) por la Dirección de Promoción y divulgación. El objetivo de la reunión es contrastar el producto entregable con los requerimientos de imagen institucional y Gobierno en Línea. (responsable es la Dirección de Promoción) Terminando los ajustes se presenta el producto a la Alta dirección para que se defina cuando empieza a operar el campus virtual</p> | <p>20%</p> | <p>31-ago-2016: Se verificó con la Dirección y Promoción, la formulación del contrato 166 del 2016, en el que se enmarca la formulación del campus virtual. Se verifica el segundo informe del 27 de julio donde se reporta por el contratista los productos entregados. Se debe verificar la alineación y migración con la nueva plataforma de la página WEB. Se recomienda asegurar la fecha de cumplimiento, considerando que la habilitación de la nueva página WEB para incluir: 1. El acceso al campus virtual; 2. El poder diligenciar el "registro" y 3. Obtener la "certificación" cuando se finalice el curso (periodo máximo de dos meses, octubre y noviembre en la nueva plataforma de la página WEB.). 31-ago-2016: Durante las entrevistas sostenidas con el área de Comunicaciones y la Secretaría General, se pudo evidenciar que en la nueva plataforma está el vínculo al campus virtual y se está adelantando la aplicación para que los ciudadanos puedan acceder a los módulos del curso. Está actividad no se ha vencido, sin embargo se confirma un avance del 50%.</p> |
| | | | | <p>Actualizar la información del botón de transparencia y Acceso a la Información</p> | <p>Botón actualizado</p> | <p>Oficina de comunicaciones</p> | <p>31/05/2016</p> | <p>Recursos técnicos y humanos</p> | <p>31-ago-2016: En el botón de transparencia y acceso a la información es un espacio que cuenta el sitio oficial de la Entidad, con hipervínculos de acceso directo a los archivos que se encuentran en la secciones de la página es decir, las publicaciones se ven reflejadas en dicho botón cada vez que se actualizan.</p> | <p>100%</p> | <p>Actividad cumplida con observaciones. 31-ago-2016: Se encuentra disponible en la actual página WEB, el link, en la página inicial de la Defensoría el botón identificado como "Transparencia y acceso a la Información" Sin embargo revisar lo expresado en el informe de "Evaluación y seguimiento" Plan de Acción Gobierno en Línea corte 31 de agosto 2016 en "Recomendaciones" se indica que en los nueve (9) espacios, 60 enlaces determinados, existen 7 enlaces sin vínculo o actualización: 12%</p> |
| | | | | <p>Actualizar el índice de información clasificada y reservada- fase 1: asuntos administrativos</p> | <p>Índice actualizado fase 1</p> | <p>Oficina Jurídica</p> | <p>13/05/2016</p> | <p>Recursos técnicos y humanos</p> | <p>31-ago-2016: Se envía correo electrónico el pasado 11 mayo. a las distintas oficinas responsables de la información reservada y clasificada y se consulto sobre si requería alguna actualización o cambio. No se reportó ninguna modificación al documento publicado. 30abr2016: Cumplimiento 50%. Se revisó considerando que en el primer reporte tenía fecha programada 31/03/2016 La profesional responsable de esta actividad de la Oficina Jurídica mediante mensaje electrónico del 6 de mayo de 2016 (envió a la OCI <i>Memoria de Reunión</i>) planteó que esta actividad, también se encuentra en el Plan de Acción de Gobierno en línea, pero tienen diferentes <i>fechas programadas</i>; agregó que en reunión realizada con la Oficina del Planeación del 6 de mayo de 2015 se estableció que la fecha correcta para el cumplimiento de esta actividad es el 13 de mayo de 2016, tal y como está fijada en el Plan de Acción Gobierno en línea 2016, quedando como compromiso la modificación de la fecha en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Agregó que hasta el momento se están ejecutando las acciones tendientes al cumplimiento de la actividad (13 de mayo de 2016).</p> | <p>100%</p> | <p>Actividad cumplida con observaciones. 31-ago-2016: Se evidencia la publicación del documento en la ruta: http://www.defensoria.gov.co/public/ley1712/ Ultima ventana: Instrumentos de transparencia activa Link: "Índice de Información Clasificada y Reservada" Se recomienda incluir en este documento la fecha de actualización. 30-abr-2016: La OCI recomienda de conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2015 en el capítulo III Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, numeral 10. Ajustes y modificaciones que "... Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito..." Asimismo la OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el plan de acción de GEL, por lo que sugiere decidir en cual de los planes se deja, con el fin que no haya duplicidad de actividades.</p> |

| Eje Temático | Logro | Criterio | Subcriterio | Actividades | Producto / Meta | Responsable | Fecha programada | Recursos | Seguimiento del responsable | % Avance | Observaciones Oficina Control Interno |
|----------------------|---|--|---|---|--|---|------------------|-----------------------------|--|----------|--|
| TIC Gobierno Abierto | Transparencia Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios. | Acceso a la información pública Busca poner a disposición de los usuarios toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos. | La entidad publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas. | Analizar la información que esta en poder o custodia de la entidad para identificar la clasificada y la reservada, de conformidad con las tablas de retención documental. | Fase 2: Índice de información clasificada y reservada- asuntos misionales | Vicedefensoría, Oficina Jurídica y Gestión Documental | 31/08/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: G. G Documental: "En marzo de 2016 la Vicedefensoría recopiló con las dependencias misionales la información preliminar para completar el Índice con los datos Misionales, la cual se cruzará con la Tabla de Retención Documental. El día 2 de junio de 2016 se recibieron observaciones a la Tabla de Retención Documental - TRD por parte del Archivo General de la Nación - AGN, las cuales se subsanaron y se radicaron ante el AGN el 24 de agosto de 2016. Una vez se tenga concepto favorable del AGN se enviará la TRD a la Vicedefensoría y la Oficina Jurídica, dependencias que lideran esta Actividad con el fin de determinar las series y subseries clasificadas y reservadas. Una vez se tenga toda la información se definirá con el Comité GEL los criterios de los contenidos del formato y la aprobación del Índice."</p> <p>Oficina Jurídica: "Ha participado revisando soportes que permitan indicar los documentos presentados en la TRD, de los procesos misionales y que se identifiquen como clasificada y reservada según el artículo 40 del decreto 103 del 2015. Se construyó una tabla que contiene los requisitos para determinar si la información generada y recibida debe identificarse como "clasificada" o "reservada". Se envió a la Vicedefensoría, con el fin de que los procesos misionales de la entidad la registren para</p> | 0% | <p>31-ago-2016: Esta actividad se recomienda sea liderada por el grupo de Gestión Documental, con el apoyo de la Oficina Jurídica, con el fin de asegurar la coherencia de los documentos identificados en las TRD actuales de las dependencias e identificar en este índice los documentos que corresponden a información "reservada" y/o "clasificada" en cumplimiento del decreto 103 del 2015, en su artículo 40. Indicar fecha de actualización y responsables de aprobar. Luego de realizada esta actividad y definido los parámetros de esta documentación, incluirlos en la información publicada en la WEB, con aval de la Oficina Jurídica. Se debe considerar como insumo, la información de las TRD identificadas y que maneja actualmente la entidad. Es importante considerar la "convalidación" de las TRD, pero no se puede esperar a que se obtenga esta validación para que cada uno de los procesos misionales y transversales indiquen esta clasificación, sino identificar los documentos con cada uno de estos responsables de los procesos misionales y administrativos, de la clasificación dada tomando como insumo los identificado en las TRD y en su ejercicio diario para consolidarla en el "índice", se apruebe y sea publicada en la WEB, para consulta de los ciudadanos y usuarios.</p> |
| | | | | Actualizar el registro de activo de información | Registro de activos de información actualizado | Grupo gestión documental - Sistemas | 30/06/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: "El día 13 de mayo de 2016 el Grupo de Gestión Documental envió el Índice equivalente al 50% del trabajo con los Registros Físicos al Grupo de Sistemas, con el fin que se completara con los Registros de la información electrónica."</p> | 0% | <p>31-ago-2016. Este documento se actualizó en la página web, sin embargo solo se ha incluido los documentos físicos. No hay almacenamiento de archivos digitales, bases de datos. Debe ser una actividad liderada por estos dos equipos: Grupo de sistemas y Gestión Documental. Se ha adelantado gestiones por parte de cada uno de los grupos, recibiendo el soporte adelantado por gestión documental, sin embargo no se ha formalizado dicho documento, ni se ha definido el cumplimiento del indicador. Se recomienda definir un cargo responsable, con el fin de liderar el cumplimiento y seguimiento de esta actividad.</p> |
| | | | | Actualizar el esquema de publicaciones - información mínima obligatoria | Esquema de publicaciones actualizado- información mínima obligatoria | Secretaría General | 29/04/2016 | | <p>30-abr-2016: Cumplimiento 100% La Secretaría General mediante memorando 50/062 recibido por la OCI el 18 de abril de 2016 comunicó que de conformidad con la nueva metodología aplicada para desarrollar el plan anticorrupción y de servicio al ciudadano y teniendo en cuenta la articulación con el plan de acción de GEL, se reprogramó la fecha límite para realizar esta actividad para el 29 de abril de 2016. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional informó que el esquema fue publicado el 28 de abril de 2016.</p> | 100% | <p>Actividad cumplida 30-abr-2016 La OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por lo que sugiere decidir en cual de los planes se deja con el fin que no haya duplicidad de actividades.</p> |
| | | | | Elaborar el esquema de publicaciones- información que se publica de manera proactiva | Publicación esquema de publicaciones- información que se publica de manera proactiva | Vicedefensoría y Oficina de Comunicaciones | 31/08/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: El esquema de publicaciones suministrado por Secretaría General fue publicado el 28 de abril de 2016.</p> | 100% | <p>31-ago-2016: Se evidencia que se han adelantado todas las publicaciones que se solicitan, sin embargo se debe definir la prioridad de algunas publicaciones y la oportunidad de la publicación de acuerdo a cumplimientos legales.</p> |
| | | | | Elaborar el informe de solicitudes de acceso a la información de la vigencia 2016 | Informe semestral | Secretaría General | 31/08/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: Se elaboró el Informe semestral de PQRSDF. La información de acceso a la información se encuentra en el numeral "3.4.1 Peticiones de acceso a la información". Informe publicado en la página web.</p> | 100% | <p>31-ago-2016: Se evidencia la publicación del informe en la ruta: http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/PQRSDF_ENERO_JULIO_2016.pdf Para el siguiente semestre se debe reportar antes del 13 de enero de 2017, lo correspondiente al primer corte. En el reporte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Comp V numeral 2.1 no se evidenció la publicación de este informe semestral, se indicó el reporte trimestral.</p> |

| Eje Temático | Logro | Criterio | Subcriterio | Actividades | Producto / Meta | Responsable | Fecha programada | Recursos | Seguimiento del responsable | % Avance | Observaciones Oficina Control Interno |
|--------------|-------|--|--|--|---------------------------------|--|------------------|-----------------------------|---|----------|---|
| | | Rendición de cuentas Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, haciendo uso de medios electrónicos. | La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos. | Elaborar acta final de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía | Acta publicada en la página web | Oficina de comunicaciones - Vicedefensoría | 30/08/2016 | Recursos técnicos y humanos | 31-ago-2016: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional el acta final de la audiencia se publicó el 09 de agosto de 2016 y por solicitud de Vicedefensoría se reemplazó el 23 de agosto de 2016. 31-ago-2016. Vicedefensoría: Se elaboró acta final de la audiencia pública y se solicitó la publicación en la página web de la entidad en el enlace de rendición de cuentas mediante correo electrónico de 4/08/2016. Sin embargo se realizará una modificación de la misma en la fecha de la audiencia y firma de quien elaboró el acta, circunstancia que se corregirá y se enviará copia a la Oficina de Control Interno para su correspondiente evidencia.. | 100% | 31-ago-2016: Se publicó el acta de audiencia final, de la rendición de cuentas. Control Interno realizó la observación que había un error y no se indicaba el responsable de proyectar y aprobar esta acta. Se corrigió error y se indicó el nombre y el cargo del responsable por proyectar esta acta. Actividad cumplida. |
| | | Datos abiertos Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios. | La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios. | Publicar y actualizar información en datos abiertos en www.datos.gov.co | Datos abiertos publicados | Oficina de Comunicaciones | Permanente | | 2- 31-ago-2016: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional Se ha publicado el directorio telefónico dado que los demás archivos no cuentan con el formato que requiere la plataforma de datos .gov.co, en este momento se está diseñando un protocolo con las especificaciones para poder informar a cada una de las dependencias la forma en que deben suministrar la información a publicar y así poder cumplir con esta actividad. 1- 30abr2016: Cumplimiento 0% La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través de memorando 1020-097-16 del 13-04 de 2016 precisó que el botón de transparencia es un acceso directo a la información que se publica en la página institucional para brindar una mayor facilidad a los usuarios que ingresan al sitio web; la información contenida en este espacio se actualiza simultáneamente en la web y en el enlace. | 15% | 2- 31-ago-2016 En esta página de datos abiertos, se evidenció que se debe registrar. Se tiene definidos siete (7) documentos. Se ha podido solamente publicar en la plataforma de datos abiertos el directorio el pasado 05 de agosto de 2016. El área de comunicaciones informa que no es posible acceso a esta plataforma porque está bloqueada. Con el fin de justificar este incumplimiento se solicita un informe presentado a esta oficina con copia a la Oficina de Planeación, como secretario técnico del comité de Gobierno en línea, considerando que es una actividad con frecuencia de control "permanente" y se definieron unos indicadores. 1- 30abr2016: La OCI inspeccionó la página www.datosabiertos.gov.co verificando que solo está publicado el directorio de funcionarios el 11/11/2015, es decir no se ha divulgado allí la información que aparece en el link file:///C:/Users/Bibiana_Moreno/Downloads/listadodatosabiertos%20(1).pdf ; en donde se presenta la relación de la información que será puesta a disposición de los usuarios, clasificándola en información administrativa (presupuesto de la entidad, plan de adquisiciones y planta de cargos) y misional (defensores públicos contratados discriminados por regionales y áreas, informe al Congreso e informe defensorial). La OCI sugiere publicar con la mayor celeridad la información del documento que relaciona dicha información en www.datos.gov.co y actualizarla permanentemente. Asimismo la OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por lo que recomienda decidir en cual de los planes se deja con el fin que no haya duplicidad de actividades. |
| | | | | Divulgación y promoción de datos abiertos | Banner y hashtag | Oficina de Comunicaciones | Permanente | | 2- 31-ago-2016: Como no se han publicado la información en el formato adecuado para la plataforma de datos .gov.co, no se ha hecho esta actividad. 1- 30abr2016: Cumplimiento 0% La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través de memorando 1020-097-16 indicó que en alianza con la Oficina de Planeación está recopilando los datos necesarios de los metadatos que solicita la página www.datos.gov.co para poder disponer de la información y actualizarla permanentemente. La OCI realizó una inspección a la sede electrónica de la entidad y no encontró el banner y hashtag, los cuales son los productos determinados para esta actividad. | 0% | 2- 31ago2016: Se solicita informe de justificación del no cumplimiento de la plataforma y generar un plan de mejoramiento para demostrar gestión ante la imposibilidad del acceso a esta plataforma de datos abiertos, definiendo un plan de acción de tal forma que se evidencie la publicación de lo requerido en la página web de la defensoría como datos abiertos. (Ver actividad V 1.2 del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2016). 1- 30abr2016: La OCI recomienda dar celeridad a la actividad de los metadatos, teniendo en cuenta que es permanente la publicación y actualización del banner y hashtag. Asimismo la OCI comprobó que esta actividad está también prevista en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por lo que sugiere decidir en cual de los planes se deja con el fin que no haya duplicidad de actividades. |

| Eje Temático | Logro | Criterio | Subcriterio | Actividades | Producto / Meta | Responsable | Fecha programada | Recursos | Seguimiento del responsable | % Avance | Observaciones Oficina Control Interno |
|----------------|-----------------------------|--|---|--|---|--|------------------|-----------------------------|---|----------|--|
| TIC de Gestión | Información | Diseño de los Componentes de Información Busca estructurar y caracterizar los componentes de información. | La entidad provee y/o consume componentes de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad. | Analizar el componente técnico de la Defensoría para la interoperabilidad | Guía para la interoperabilidad | Grupo de Sistemas | 15/09/2016 | Recursos técnicos y humanos | 31-ago-2016: 1o. Marco de Referencia de Interoperabilidad Institucional: La Defensoría del Pueblo en Diciembre de 2014, firmó el Convenio Interadministrativo No. 1442 con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV. Con el propósito de lograr un intercambio de información simple, eficiente y acorde a las necesidades de la Entidad, el cual aplica las políticas, recomendaciones y estándares consignados en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en Línea. (Ver Anexo) 2o. Este Marco de Referencia Institucional puede ser utilizado por todas las Dependencias de la Entidad, para realizar sus propios convenios, asesorados en la parte técnica por el Grupo de Sistemas. 3o. El control de cambios presenta el último Documento Técnico, generado para presentar las especificaciones técnicas de los servicios de intercambio de información entre la Defensoría del Pueblo y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV. (Ver Anexo) 1.- http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Interoperabilidad.pdf 2.- http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco_de_Interoperabilidad_GEL.pdf | 0% | 31-ago-2016: Se debe enmarcar la "La interoperabilidad de gobierno en línea, en el "qué" y el "como" del intercambio eficiente de información entre instituciones públicas para la prestación de trámites y servicios en línea" 2. Considerando que en esta actividad se define como producto una "Guía para la interoperabilidad" no se evidencia el desarrollado de esta guía; es importante enmarcar esta guía en los trámites y servicios que presta la entidad a cada uno de los usuarios y cuál es la información que se requiere verificar para atender estos trámites. Se recomienda que está guía de Interoperabilidad dentro de la Defensoría, se oriente sobre cuál es la información que la defensoría va a consultar en las bases de datos o plataformas a las que se tiene acceso, los usuarios responsables de su manejo y consulta, e indicar la información que la defensoría va a reportar en los casos en los que adelante alguna atención al usuario. (Caso del Sistema de Información Interinstitucional de Justicia Transicional - SIJT) |
| | Capacidades Institucionales | Uso eficiente del papel Busca el uso de eficiente de papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI. | La entidad define e implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel, mediadas por TI. | Implementar estrategias de promoción y divulgación de buenas prácticas para el uso eficiente del papel. | Informe de la implementación | Subdirección administrativa Gestión Documental Oficina de Comunicación | Semestral | Recursos técnicos y humanos | 31-ago-2016: Gestión Documental: * El día 3 de junio de 2016 se emitió la Circular 012 de 2106, con Asunto "Política de uso racional y eficiente del papel y tóner de obligatorio acatamiento por todos los servidores públicos de la Entidad". Elaborada por la Secretaría General, el Grupo de Gestión Documental y la Secretaría General. * El día 24 de junio de 2016 se publicó en Paloma Mensajera aviso con contenido "Mantén limpio y ordenado tu lugar de trabajo." * El día 27 de junio de 2016 se publicó en Paloma Mensajera aviso con contenido "Campaña cero papel." * El 27 de julio de 2016 la Subdirección Administrativa - Gestión Ambiental envió correo electrónico a todas la Regionales con Asunto "Píldora ambiental disminución residuos de impresión y fotocopiado." Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional respecto a la actividad la oficina publicó una píldora ambiental sobre el uso eficiente del papel y realizó un acercamiento con la Subdirección administrativa para adelantar el desarrollo de una campaña más robusta en los últimos meses del año. | 0% | 31-ago-2016: Se ha adelantado campañas sobre el manejo adecuado del papel y campañas "Píldora ambiental", sin embargo el producto de cumplimiento a esta actividad, es un "informe de implementación" y se debe evidenciar de manera semestral. Se recomienda definir el programa definido para estas estrategias y con base a ella, elaborar el informe en responsabilidad de la Subdirección Administrativa. |
| | Estrategia de TI | Direccionamiento Estratégico de TI Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la | La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la | Definir y proponer para su adopción la arquitectura de TI al Comité de TI (Actualmente se tiene una arquitectura adoptada hace más de 10 años) | Documento de arquitectura de TI propuesta | Sistemas | 31/05/2016 | Recursos técnicos y humanos | 31-ago-2016: 1o. Mediante la Resolución 1133 de 2016, la cual adopta el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC, incorpora entre sus ejes principales la Arquitectura de TI. 2o. La arquitectura de TI está estructurada en los siguientes elementos: la información, los sistemas de información, los procesos, las unidades organizacionales y las personas en la organización que funcionan como un todo, por lo tanto se identificarán, estructurarán, categorizarán y dividirá en dominios, base para la orientación del PETIC de la organización como: procesos de TI, información, sistemas de información, infraestructura, talento humano y seguridad de la información. 3o. La arquitectura propuesta de TI de la entidad deberá estar orientada en la estrategia de Gobierno en línea, las necesidades y objetivos estratégicos de la organización. (Ver Documento) | 100% | 31-ago-2016: Se pudo consultar la resolución del plan estratégico de las TIC 1133 del 15 de julio de 2013, sin embargo no se puede evidenciar el PETIC. Adicional en esta resolución en el parágrafo del artículo 2, se indica que debe ser publicado. |

| Eje Temático | Logro | Criterio | Subcriterio | Actividades | Producto / Meta | Responsable | Fecha programada | Recursos | Seguimiento del responsable | % Avance | Observaciones Oficina Control Interno | |
|--------------|------------------|---|---|--|---|--|----------------------------|-----------------------------|---|--|--|---|
| | estrategia de TI | Definición del portafolio de proyectos. | definición del portafolio de proyectos. | Definir portafolio de proyectos | Documento de portafolio de proyectos establecidos | Sistemas | 29/07/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016:</p> <p>1. Definir las políticas de funcionamiento, instituir y poner en marcha un Comité de Gestión del Portafolio.</p> <p>2. Desarrollar las competencias internas que permitan complementar los proyectos con las actividades necesarias para que generen valor.</p> <p>3. Establecer un marco de trabajo que genere lineamientos y preste servicios de gestión de proyectos con componentes de TI.</p> <p>4. Generar a la Defensoría informes periódicos sobre el desempeño de proyectos con componentes de TI.</p> | 0% | <p>31-ago-2016:</p> <p>Se recibe el documento proyecto de: Política de Seguridad de la Información de la Defensoría del Pueblo" y "DOCUMENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD TIC". Se recomienda formalizarlos dentro de los documentos a los que esté enmarcado este proceso de Tecnologías de la Información y unificar el nombre del comité del cual hacen referencia estos documentos que corresponde al Comité de Seguridad de la Información, ya que ellos indican No se puede visualizar el documento de portafolio de proyectos establecidos para esta vigencia. Actividad ya vencida.</p> | |
| | Gobierno de TI | Busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimientos de la entidad. | Esquema de Gobierno de TI La entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI | La entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contemple políticas, procesos, recursos, gestión del talento y proveedores, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI | Definir estructura organizacional de TI | Estructura organizacional de TI establecida | Sistemas - Talento Humanos | 29/07/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016:</p> <p>Mediante Memorando No. 501001-193852 de Septiembre de 2016 se presentó al Comité de Gobierno en Línea por parte de la Subdirección de Talento Humano las actividades tendientes al cumplimiento de la meta de "definir la estructura organizacional de Tecnologías de la Información", en cuales se encuentra: El Estudio técnico de viabilidad, presentado a la Función Pública, Estudio Técnico para autorización y viabilidad presupuestal al Ministerio de Hacienda y crédito Público y la remisión de la Caracterización del Proceso de Direccionamiento Estratégico de las Tecnologías de Información.</p> | 50% | <p>31-ago-2016:</p> <p>En el comité de coordinación de Control Interno No. 3, celebrado el pasado 28 de julio de 2016, se indicó por parte de Gestión de Talento Humano, que se está estructurando esta oficina.</p> |
| | | | | | Actualizar los procesos gestión de TI (cadena de valor) | Documento actualizado de procesos de gestión de TI (cadena de valor de TI) | Sistemas | 30/06/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016:</p> <p>Los procedimientos del proceso de TI se encuentran actualizados a la fecha en el Sistema Integrado de Gestión GC de la entidad.</p> | 100% | <p>31-ago-2016:</p> <p>Esta actividad, al igual que la actividad enmarcada en "Definir el proceso de atención de incidentes informáticos" se definió como procesos y realmente son procedimientos. Se tienen definidos cinco (5) procedimientos, de los cuales cuatro (4) estaban formulados desde el 2014. Se actualizaron con fecha del 18 marzo 2016 y se creó uno nuevo. Se recomienda se ajuste nuevamente estos procedimientos, acorde al cambio del mapa de proceso aprobado en el Comité de Coordinación de Control Interno No. 3 del 28 de julio y definirlos como parte del proceso de "Direccionamiento Estratégico".</p> |
| | | | | | Actualizar el portafolio de servicios | Documento de portafolio catálogo de servicios establecidos actualizado | Sistemas | 30/08/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016:</p> <p>Se catalogo de aplicaciones y servicios. Ver Anexo</p> | 100% | <p>31-ago-2016:</p> <p>Se revisa el catálogo de servicios y se presentan las siguientes recomendaciones para su mejora: 1. Debe tener una fecha de formulación del catálogo como un registro 2. Indicar el nombre del responsable de revisar y aprobar y la fecha de esta aprobación o actualización.</p> |
| | | | | | Crear la mesa de ayuda y Punto único de contacto - PUC | Mesa de ayuda y PUC (Punto Único de Contacto) establecido | Sistemas | 30/10/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016:</p> <p>El grupo de sistemas viene adelantando el sistema de información para la mesa de ayuda el cual se encuentra actualmente en pruebas de funcionalidad y configuración para la puesta en producción. Ver Anexo Cronograma</p> | 60% | <p>31-ago-2016:</p> <p>Se tiene formulado el cronograma con cumplimiento de actividades hasta el 30 de octubre 2016, se recomienda indicar en esta herramienta, la fecha de aprobación, el responsable de aprobar y registrar si se adelantaron cambios dentro de este cronograma y presentar y realizar su seguimiento.</p> |

| Eje Temático | Logro | Criterio | Subcriterio | Actividades | Producto / Meta | Responsable | Fecha programada | Recursos | Seguimiento del responsable | % Avance | Observaciones Oficina Control Interno |
|------------------------|--|--|---|---|--|-------------------|------------------|-----------------------------|--|----------|---|
| Seguridad y Privacidad | Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar. | Diagnóstico de Seguridad y Privacidad Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. | La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes. | Establecer alcance del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) y su declaración de aplicabilidad. | Documento que establece objetivos, alcance y límites del MSPI, las políticas de seguridad, la declaración de aplicabilidad del modelo y define la asignación del recurso humano, roles y responsabilidades | Grupo de Sistemas | 29/04/2016 | | <p>2- 31-ago-2016: Se definió y se encuentra como producto el documento de políticas de seguridad donde se definen los límites de aplicabilidad, las políticas que garantizan la seguridad de los activos de información y su ámbito. Información no publicable fuera de la entidad, por razones de seguridad (privacidad de la información). Ver Anexo. PL-01-01 Política de Seguridad Defensoría Mayo 2016</p> <p>1- 30abr2016: Cumplimiento 0% El profesional asignado para esta actividad manifestó que el 8 de abril de 2016, le remitió al responsable del Grupo de Sistemas, documento para modificar las fechas de entrega de los documentos del plan de acción de Gobierno en línea, teniendo en cuenta que tenía actividades comprometidas en el tema de gestión documental; anotando que aun no se han hecho esos cambios (de allí el incumplimiento); sin embargo remitió avances de los documentos: Borrador PL-01-01 Política de Seguridad Defensoría abril 2016 (versión 1.3.) y Sistema Gestión Seguridad TIC 2016, el cual se encuentra en elaboración.</p> | 0% | <p>2- 31-ago-2016: Actividad que fue reportada en el seguimiento del 30 de abril con avance del 0%. Se recomienda que el documento presentado sea formalizado y dado a conocer al interior de la entidad y sus apartes se clasifique cual información va a tratarse como "público conocimiento" y cual como "reservada", asegurando que de acuerdo a esta clasificación y la que corresponda, sea divulgada y dada a conocer.</p> <p>1- 30abr2016: La OCI recomienda finalizar la actividad y al realizar los cambios al plan de acción deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, dejándose por escrito y publicándose en la página web de la entidad.</p> |
| | | | | Realizar análisis de riesgos y vulnerabilidades y definir proyectos para reforzar la seguridad informática | Documento con el informe de análisis de riesgos, matriz de riesgos y plan de tratamiento de riesgos de seguridad informática. | Sistemas | 30/06/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: Se definió el mapa de riesgos del área de TI que incluye el análisis de causas y las estrategias de control para minimizar los factores generadores de dichos riesgos. Se anexa el documento correspondiente. Ver Anexo</p> | 30% | <p>31-ago-2016 Se verifica la matriz de riesgos construida y formulada por este grupo, sin embargo se debe considerar lo siguiente: 1- La matriz no es conocida de manera transversal al interior de la entidad. 2- Debe darse a conocer dentro del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI. 3- Se recomienda se realice seguimiento a esta matriz de riesgos en cabeza del Grupo de Sistemas. 4- Se entregue un informe (documento) que permita realizar el análisis de los riesgos y debe definirse una frecuencia trimestral o cuatrimestral agrupándose con la matriz de riesgos institucional que lidera la Oficina de Planeación y verifica la Oficina de Control Interno.</p> |
| | | Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional. | La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo. | Establecer el plan de capacitación a usuarios en seguridad informática, políticas de seguridad y SGSI | Documento con el plan de comunicación, sensibilización y socialización a colaboradores | Sistemas | 29/07/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: Se diseñó una herramienta de diagnóstico Ver Anexo, para determinar el estado de la implementación del SGSI y se aplico a los funcionarios del área de tecnología con el objeto de analizar sus resultados y formular un plan acertado de fortalecimiento del SGSI. Se anexa Resultados obtenidos. Ver Anexo</p> | 0% | <p>31-ago-2016 1. Se diseñó la encuesta, aplicó y tabuló, sin embargo no se presenta el producto que enmarca esta actividad referida a un "Documento con el Plan de comunicación, sensibilización y socialización a colaboradores". 2. Este plan de capacitación está orientado a todos los usuarios en seguridad informática, políticas de seguridad y SGSI. Asegurar dentro de este plan, se realicen ejercicios evaluación.</p> |
| | | | | Definir el proceso de atención de incidentes informáticos | Documento contentivo del proceso de atención de incidentes informáticos | Sistemas | 30/09/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: Este no puede constituirse como un proceso, hace parte de los procedimientos del área de TI.</p> | 100% | <p>31-ago-2016 La actividad quedó mal formulada, ya que no es un "proceso", sino un "procedimiento". Se ha definido dentro del proceso que existía de "Tecnologías de la Información" un procedimiento que se refiere a "Atención de incidentes informáticos". Dentro del SIGI, se definió el procedimiento: "Gestión de Incidentes y Soporte" - Código: TI-P04 - Versión: 2 - Vigente desde: 18/03/2016. Se recomienda incluir una actividad que consolide mediante un informe o tabla la cantidad de incidentes, clasificación de incidentes en un periodo, con el fin de determinar las acciones o mejoras que se requieran implementar.</p> |
| | | | | Establecer el plan de ejecución de proyectos de seguridad informática | Documento contentivo del plan de ejecución de proyectos de seguridad informática | Sistemas | 30/11/2016 | Recursos técnicos y humanos | <p>31-ago-2016: Documento en elaboración</p> | 0% | <p>31-ago-2016 Por parte del grupo de Sistemas, no se presenta evidencia. No se reporta avance.</p> |

51%

| Proyecto | Revisó y aprobó |
|--|--|
| Original Firmado | Original Firmado |
| Firma: | Firma: |
| Cargo: Profesional Especializado Control Interno | Cargo: Profesional especializado con funciones asignadas Jefe de Control |
| Nombre: María Helena Pedraza Medina | Nombre: Luis Joaquin Ramos Calle |