

MEMORANDO

Bogotá D.C. 07 de junio de 2017

PARA: DR. CARLOS ALFONSO NEGRET MOSQUERA. DEFENSOR DEL PUEBLO.
DR. JORGE ENRIQUE CALERO CHACÓN. VICEDENFENSOR DEL PUEBLO.
DR. JUAN MANUEL QUIÑONES PINZÓN. SECRETARIO GENERAL.

DE: DR. JULIO CESAR MORENO BERNAL. JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

REFERENCIA: Informe de Evaluación y Seguimiento y Matriz Plan Acción de Gobierno en línea - PAGEL vigencia 2017 - Primer seguimiento corte 30 de abril de 2017.

La Oficina de Control Interno, en su rol de evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad y conforme a Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, ley 1712 de 2014 - Decreto 103 del 2015, decreto 2573 del 2014 artículos 7 y 8; y la guía del "Manual de estrategias de gobierno en línea", se adjunta el primer informe de seguimiento y matriz del Plan Acción Gobierno en Línea – PAGEL 2017, con corte al 30 de abril de 2017. Estos documentos fueron publicados, en la página WEB de la entidad, en la siguiente ruta:

<http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/3137/Gobierno-en-l%C3%ADnea.htm>

En este informe se presenta el estado de avance, cumplimiento de las actividades propuestas y recomendaciones que permiten fortalecer las acciones con el fin de mejorar la atención de los usuarios, fortalecer los sistemas de información al interior de la entidad, considerando las directrices dadas por el Manual de Gobierno en línea y la ley de "Transparencia y acceso a la información".

Cordialmente,



JULIO CESAR MORENO BERNAL
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: Edgar Alonso Forero Castro. Jefe Oficina de Planeación.

Anexos:

- 1- Informe de Evaluación y Seguimiento - Tercer seguimiento Plan Acción de Gobierno en Línea PAGEL 2017- corte 30 de abril de 2017. Seis (6) folios
- 2- Matriz Plan Acción Gobierno en Línea vigencia 2017. Dos (2) folios

Proyecto: María Helena Pedraza Medina 

Aprobó: Julio Cesar Moreno Bernal

Archivado en: Acciones Preventivas - Informes de Evaluación y Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Consecutivo Dependencia: OCI-1030-062

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Evaluación y Seguimiento: Estrategia Anti Trámites y Gobierno en Línea.
Plan de Acción Gobierno en Línea PAGEL - Vigencia 2017
Primer seguimiento corte 30 de abril 2017**

1. Introducción y alcance

La oficina de Control Interno ejerciendo su rol de evaluación y seguimiento y de acuerdo con el decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”; el Manual estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio de la Tecnología y las Comunicaciones MINTIC; la ley 1712 del 2014 ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se presenta el informe y recomendaciones al “Plan de Acción de Gobierno en Línea vigencia 2017” con corte a 30 de abril de 2017, en la matriz consolidada que se adjunta a este informe.

Se verifica el seguimiento que los responsables reportaron y se presenta en la matriz consolidada de la “Estrategia de Gobierno en Línea” que se adjunta, considerando como fin primordial el acceso oportuno y transparente de los usuarios a la entidad, atendiendo la directriz dada por el Gobierno Nacional de “Estado abierto”, con el manejo de la infraestructura tecnológica, información y comunicación que maneja la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo, realizó la formulación de esta matriz para la vigencia 2017, en sus cuatro ejes temáticos y esta publicada en la página WEB, así como el seguimiento que se consolida y se presenta junto con este informe.

2. Objetivo

Evaluar el seguimiento y cumplimiento a las actividades formuladas en la matriz Plan de Acción de Gobierno en línea PAGEL 2017. Los responsables a esta fecha de corte 30 abril 2017, registran en la columna “seguimiento del responsable” y la Oficina de Control Interno verificación soportes o rutas indicadas, el cumplimiento de la acción.

La Oficina deja sus comentarios en la columna “Observaciones Oficina de Control Interno” en la matriz y dentro de este informe presenta las recomendaciones, que permiten asegurar el cumplimiento tanto de la normatividad como de las directrices establecidas que permiten fortalecer estos criterios al interior de las dependencias y de la Entidad, para prestar una mejor atención al usuario y cumplimiento de pautas dadas por el manual de Gobierno en línea y normativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC, y la ley de transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

3. Desarrollo

Se construye el plan de Acción de Gobierno en Línea, PAGEL vigencia 2017, considerando las actividades que no se cumplieron en la vigencia 2016 y se revisa este proyecto en el primer Comité Anti trámites y Gobierno en línea, realizado el 10 de febrero de 2017, considerando las observaciones presentadas por los miembros del comité y las recomendaciones de la Oficina de Control Interno. En el comité No. 2, adelantado el 30 de marzo de 2017, se aprueba el “Plan de Acción de Gobierno en Línea - vigencia 2017” PAGEL 2017 y se publica en la página WEB el pasado 6 de abril 2017, en el enlace:

<http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/3137/Gobierno-en-l%C3%ADnea.htm>

En esta ruta: La Defensoría\Gobierno en línea, se mantiene la observación presentada en los diferentes informes emitidos por esta Oficina donde la información allí publicada en primera línea el último informe, encontrándose en esta posición el “PAGEL 2015” y al finalizar lo correspondiente a la vigencia 2017.

Se formularon 28 actividades, distribuidas en sus cuatro ejes temáticos para la vigencia 2017, así:

Eje temático	Logro	Actividad por Eje	Seguimiento a corte: 30abri-2017			
			Programa 30abr2017	Cumplidas	Cumpl/to parcial o avance	% Cumpl/to
I.- TIC Gobierno abierto	Transparencia	8	0	0	0	0%
I.- TIC de servicios	1- Servicios centrados en el usuario 2-Tramite y servicios en línea	5	0	0	0	0%
III.- TIC de Gestión	1- Estrategia de TI 2- Gobierno de TI 3- Información 4- Sistemas de información 5- Capacidades Institucionales	11	2	1	1	65%
IV.- Seguridad y Privacidad	1-Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información 2- Implementación del plan seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	4	0	0	0	0%
Total		28	2	1	1	16%
					Promedio Cumplimiento: 65%	

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Esta matriz, en su formulación y seguimiento, permite fortalecer la mejora de la atención de los usuarios y manejo adecuado de la información publicable en la página WEB de la Entidad.

En esta matriz formulada para la vigencia 2017 y comparada con las actividades sin cumplimiento total de la vigencia 2016 (Catorce (14) actividades)¹, se considera una actividad y se reformulan y otras que se compartían con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se eliminan de este plan de acción. Con este nuevo plan se asegura el cumplimiento de los ejes temáticos y logros.

Transparencia y acceso a la información:

El botón de “Transparencia y acceso a la información”, disponible al ingresar a la página WEB de la Defensoría, se accede a la ruta:



<http://www.defensoria.gov.co/public/ley1712/>

En este enlace se presentan la distribución de accesos, en las nueve (9) secciones presentadas con la siguiente estructura, que dan cumplimiento a lo definido en la ley 1712 del 2014 y el decreto 103 del 2015.

¹Informe de Asesoría y Acompañamiento. Acompañamiento a la formulación de la estrategia anti trámites y gobierno en línea. Plan de Acción Gobierno en Línea PAGEL vigencia 2017- 29 marzo 2017.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

 <h3>Estructura organizacional</h3> <ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y Funciones Organigrama Ubicación de sedes y horarios de atención Manual de funciones y anexo Funcionarios principales Directorio y escalas salariales: SIGEP Nombramientos Normatividad Políticas y lineamientos Instituciones Nacionales para los Derechos Humanos 	 <h3>Presupuesto</h3> <ul style="list-style-type: none"> Presupuesto general Ejecución presupuestal histórica anual Planes de gasto público para cada año fiscal Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal Proyectos de inversión Avances, ejecución y cumplimiento de proyectos de inversión 	 <h3>Contratación</h3> <ul style="list-style-type: none"> Manual de contratación Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y Plan de Compras Contrataciones en curso Contrataciones adjudicadas 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 Contratos de prestación de servicios: SIGEP Plazos de cumplimiento de los contratos Oportunidades laborales
 <h3>Gestión institucional</h3> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico y Planes de Acción Anual: informes de seguimiento Procesos y procedimientos Mapas de Riesgos Sistema Integrado de Gestión Sistema de Gestión de Calidad Sistema de Gestión Ambiental MECI Seguimiento a la Administración del riesgo /corte nov. 2016 Seguimiento a la Administración del riesgo /corte sept. 2015 Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno / Informe ejecutivo 2015 - 2014 - 2013 Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia 	 <h3>Atención a la ciudadanía</h3> <ul style="list-style-type: none"> Portafolio de Servicios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Trámites y servicios SUIT Protocolos de atención Mecanismo de PQRSOP Informe de solicitudes de acceso a la información Preguntas frecuentes 	 <h3>Gestión Documental</h3> <ul style="list-style-type: none"> Cuadro de Clasificación Documental Tablas de Retención Documental 2009 Tablas de Retención Documental 2011 Tablas de Valoración Documental Certificado de convalidación TVD Programa de Gestión Documental Inventario Archivo Central Informe de Archivo Procedimiento recepción, radicación y trámite de comunicaciones oficiales Organización de archivos y transferencias documentales Eliminación documental Instructivo de comunicaciones oficiales y organización de archivo Informe de archivo – Defensoría del pueblo 2015
 <h3>Publicaciones</h3> <ul style="list-style-type: none"> Informes al Congreso Informes defensoriales Informes de ley Libros 	 <h3>Participación ciudadana</h3> <ul style="list-style-type: none"> Rendición de cuentas Veedurías ciudadanas 	 <h3>Instrumentos de transparencia activa</h3> <ul style="list-style-type: none"> Registro de Activos de Información Índice de Información Clasificada y Reservada Índice de Información Clasificada y Reservada – Asuntos Misionales Esquema Publicación de Información Datos Abiertos Política de protección de datos personales

Se habilitaron algunos botones en cada una de estas secciones, que se presentan a continuación y se verifica el acceso a cada uno de estos títulos y su estado, consultado en la WEB el pasado 1 de junio de 2017:

Menú	Presentados reporte anterior	Nuevos Botones	Botones sin acceso o vínculos de forma general	Observaciones / Accesos denegado
1. Estructura organizacional	9	0	3	<u>Links sin acceso:</u> - Ubicación de sedes y horarios de atención. <u>Sin Acceso</u> - Nombramientos. <u>Sin Acceso</u> - Funcionarios Principales. <u>Sin Acceso</u>
2. Presupuesto	6	0	5	<u>Links sin acceso:</u> - Presupuesto general. - Planes de gasto público para cada año fiscal. <u>Sin Acceso</u> - Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal. <u>Sin Acceso</u> - Proyectos de inversión aparece como título "Planeación presupuestal" - Avances, ejecución y cumplimiento de proyectos de inversión aparece como título "Planeación presupuestal"
3. Contratación	7	0	3	<u>Links sin acceso:</u> - Contrataciones en Curso. - Contrataciones adjudicadas 2014, 2015. - Plazos de cumplimientos de los contratos. <u>Sin Acceso</u>
4. Gestión Institucional	11	0	7	<u>Links generales, que envía a: "Sistema Integrado de Gestión"</u> - Plan Estratégico y Planes de Acción Anual. - Procesos y procedimientos. - Mapas de Riesgos. - Sistema Integrado de Gestión. - Sistema de Gestión de Calidad. - Sistema de Gestión Ambiental. - MECI.
5. Atención ciudadana	8	0	4	- Portafolio de Servicios. <u>Link errado</u> - SUIT. <u>Sin Acceso</u> - Protocolos de atención. <u>Link errado</u> - Informe de solicitudes de acceso a la información. <u>Sin Acceso</u> <u>Revisar accesos de rutas al módulo.</u>
6. Gestión Documental	10	3	1	- Eliminación documental. <u>Link general</u> <u>Revisar accesos de rutas al módulo.</u>
7. Publicaciones	4	0	2	- Informes de ley. <u>Link errado</u> - Libros. <u>Sin Acceso</u> <u>Revisar accesos de rutas al módulo.</u>

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Menú	Presentados reporte anterior	Nuevos Botones	Botones sin acceso o vínculos de forma general	Observaciones / Accesos denegado
8. Participación ciudadana	2	0	0	
9. Instrumentos de transparencia activa	4	2	0	Se recomienda indicar fecha de actualización en los documentos y responsables de su elaboración y aprobación
TOTAL	61	5	25	

Se recomienda generar un plan de trabajo, con el fin de adelantar la trazabilidad y responsabilidad de mantener la información dentro de estos enlaces

Comité Gobierno en Línea, Comité de Tecnologías de la información y Estructura organizacional de TI

Con la reunión adelantada por el primer Comité Antitrámites realizado el pasado 10 de febrero del 2017, la Oficina de Planeación, presentó el proyecto de resolución que unificaba los dos comités:

- Comité de Gobierno en Línea, Resolución 899 de junio del 2015,
- Comité de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Resolución 900 de junio 2015.

En el desarrollo de la agenda de este comité, se indica que ambos comités atienden “asuntos de tecnología de la información y las comunicaciones tendientes a mejorar la atención al usuario y cumpliendo con la misión institucional”². Se suscribió la resolución 477 del 13 de marzo de 2017 “Por medio de la cual se crea el Comité de Tecnologías de la Información y de las comunicaciones en la Defensoría de Pueblo y se dictan otras disposiciones”, quien está conformado por:

- Defensor del Pueblo o su delegado,
- Vicedefensor del Pueblo o su delegado,
- Secretario General,
- Director Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos,
- Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas,
- Jefe de la Oficina de Comunicaciones o el Web Máster de la entidad,
- Profesional Especializado responsable del Grupo de Sistemas; y

² Papeles de trabajo - Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea” que sesionó el 10 de febrero de 2017.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- Jefe de la Oficina de Planeación, quien participa con voz pero sin voto y ejerce la Secretaria Técnica.

Al realizar la unificación, se retiran de su conformación de ese comité, los siguientes cargos, que estaban en la resolución 900 de 2015:

- Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales,
- Director Nacional de Defensoría Pública.

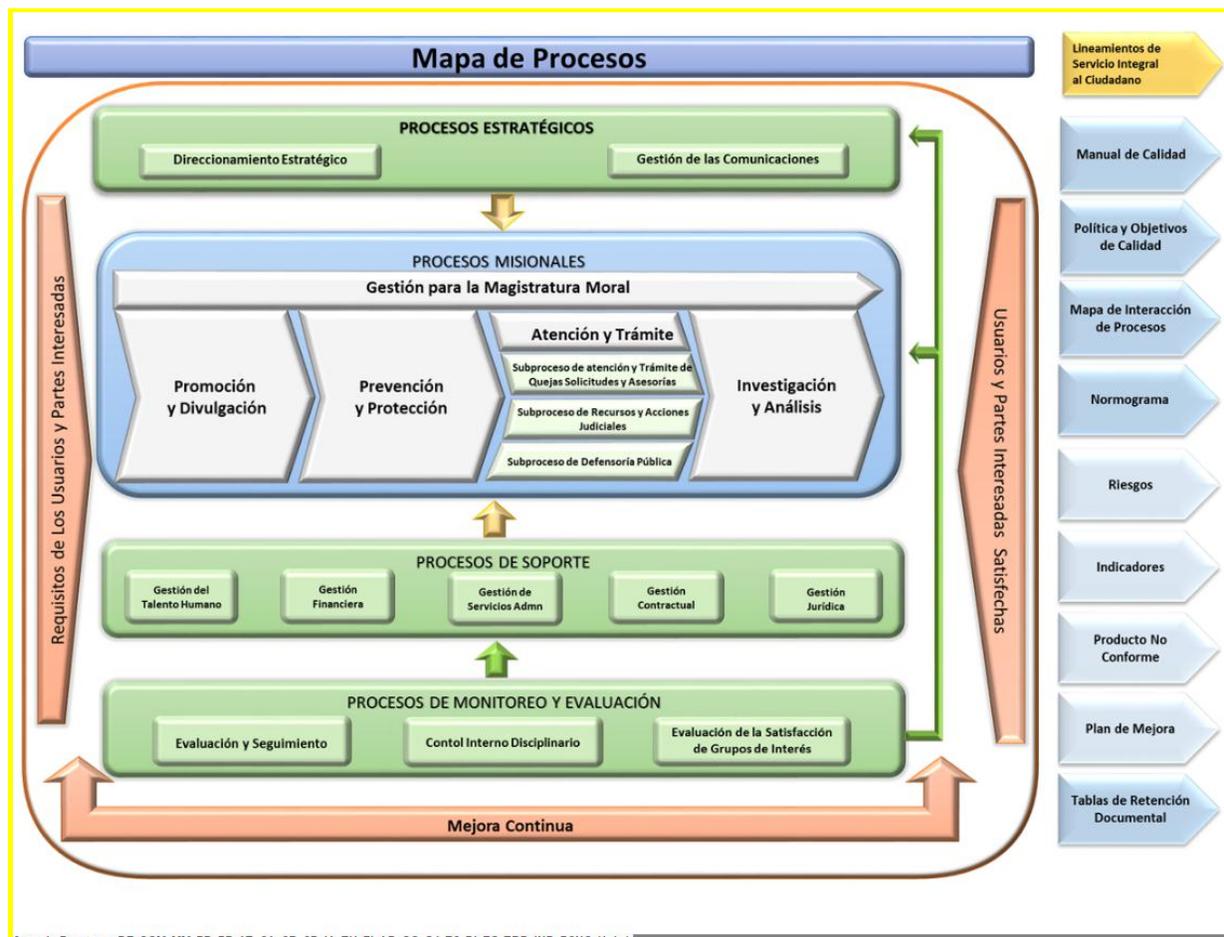
Adicional se indica en el párrafo 1, que serán invitados permanentes el Jefe de la Oficina de Control Interno y el profesional responsable de las funciones de PQRSDF.

Con este nuevo nombre, el “Comité de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Defensoría del Pueblo”, sesionó el pasado 30 de marzo del 2017, donde se presenta y aprueba el proyecto del Plan de Acción de Gobierno en Línea vigencia 2017.

Consultado el mapa de procesos, el 1 de junio del 2017, se presentan cambios que se habían modificado en septiembre del 2016, modificando los procesos del nivel estratégico, con algunas variaciones a lo presentado para aprobación en el Comité de Coordinación de Control Interno, que sesionó el pasado 18 de abril de 2017, se separó del proceso de Direccionamiento Estratégico el proceso de “Gestión de las Comunicaciones”, no se han actualizado.

Este Mapa de Procesos, no reporta la fecha de actualización de su “publicación” y no se ha divulgado, ni actualizado las caracterizaciones, ni presentado documentos propios de estos procesos; el enlace de la WEB:

<http://www.defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/mayo26de2017/index.htm>



Se verifica el procedimiento, Control de Documentos y Registros Código: SQ-P01 Versión: 7 Vigente desde: 23/05/2017³, se indica que modificaciones deben ser “divulgadas”. Este proceso se debe asegurar, al informar de los cambios o actualizaciones realizados mediante los diferentes canales de comunicación (Correo Electrónico y paloma mensajera), que a la fecha no se han dado a conocer estos cambios.

³ Defensoría el Pueblo – Paloma Mensajera. [online] Disponible en: <http://www.defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/mayo26de2017/LISTADO%20MAESTRO%20DE%20DOCUMENTOS/PROCESOS%20ESTRATEGICOS/DIRECCIONAMIENTO%20ESTRATEGICO/SQ-P01.pdf> [Consultado el 26 de Mayo 2017].

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

4. Conclusiones

- 1- Se formuló y publicó el Plan de Acción de Gobierno en Línea-vigencia 2017.
- 2- Se presenta seguimiento a la matriz por el grupo de Sistemas a las dos (2) actividades del “Plan de Acción de Gobierno en línea” PAGEL vigencia 2017, y la Oficina de Control Interno, realiza la consolidación y verificación de lo reportado.
- 3- De las veintiocho (28) actividades formuladas, a esta fecha de corte 30 de abril de 2017, se deben cumplir dos (2) actividades, logrando un cumplimiento promedio del 65%, y su avance del 16% del total de actividades.

5. Recomendaciones

1. Para los responsables de presentar avances y seguimientos dentro de la matriz del Plan de Acción de Gobierno en Línea PAGEL vigencia 2017, se requiere mayor compromiso y cumplimiento con las fechas de los reportes de la matriz y enviar al correo del Jefe de la Oficina de Control Interno este seguimiento, junto con sus soportes que lo evidencian. Esta información se debe recibir durante los ocho (8) primeros días hábiles del cada cuatrimestre, con el fin de generar el informe para su publicación. Para esta vigencia las fechas corresponden a: 12 de mayo y 12 de septiembre del 2017 y 12 de enero del 2018.
2. La Resolución 1491 de 2015 que formaliza el mapa de proceso y los procesos, no coincide con el publicado a 1 de junio de 2017, ni con lo presentado en el mapa de procesos publicado en el Manual de Calidad Código: SQ-Q1- Versión: 3 Vigente desde: 16/05/2016; tampoco en el normograma a hoy, del proceso de Direccionamiento Estratégico.
3. Se debe dar a conocer al interior del Comité ya que no habido un pronunciamiento y divulgación por parte del Comité de Gobierno de TI, además dicho documento no cuenta con la alineación estratégica entre la entidad (Direccionamiento Estratégico 2017 -2020) Vs Tecnologías de Información (TI).
4. Para garantizar una adecuada implementación del Documento diagnóstico de Arquitectura Empresarial en nuestra Entidad, se recomienda incrementar la participación en la formulación y construcción desde el Despacho del Defensor del Pueblo y los líderes responsables de los grupos, quienes deberán promover y participar activamente en diseñar un plan de sensibilización que contribuya a la calidad y confianza de los servicios y proyectos ofrecidos a los usuarios, dando cumplimiento a las directrices y lineamientos impartidos desde el proceso de Direccionamiento Estratégico.

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

5. Presentar las publicaciones del PAGEL, en la Web de acuerdo a las directrices dadas para archivos de gobierno en línea, agrupados por vigencias, con el fin de facilitar la búsqueda por parte de los usuarios internos y externos.
6. Se recomienda se actualice y ajuste los documentos propios de tecnologías de la información entre ellos el Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI, siendo coherente con la nueva alineación del Plan Estratégico 2017 - 2020, y que cumpla con los requerimientos mínimo de GEL, divulgándolo, sensibilizándolo y aplicando lo allí definido.

Botón de “Transparencia y acceso a la información”:

7. Atender las recomendaciones reportadas en los informes correspondientes al segundo y tercer seguimiento de la vigencia PAGEL 2016.
8. Asegurar la trazabilidad de los documentos que estén publicados en este botón de transparencia indicando la fecha de actualización, con el fin de mantener la “Transparencia de la información” allí publicada.
9. No se ha actualizado a la fecha, los procedimientos del tema “Tecnologías de Información”, ni se ha agrupado dentro de la caracterización del proceso de Direccionamiento Estratégico, al igual que la presentación clara de las Políticas de Operación para este proceso.

Original firmado

Julio Cesar Moreno Bernal
Jefe Oficina de Control Interno.

Proyectó: María Helena Pedraza/ Ciser José Codina Bequis - Profesionales Especializados- Oficina Control Interno
Revisó y aprobó: Julio Cesar Moreno Bernal/Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de elaboración: 6 de junio del 2017.

Anexos

Anexo No. 1. Primer Seguimiento Matriz PAGEL, vigencia 2017, corte 30 de abril 2017. Dos folios

	Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Anexo No. 1

Plan de Acción de Gobierno en línea
Vigencia 2017

Corte 30 de abril del 2017

Cuatro (4) hojas, dos (2) folios

(Publicado en la WEB, ruta: La Defensoría\Información Institucional\Gobierno en línea:

Enlace: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/3137/Gobierno-en-l%C3%ADnea.htm>

Seguimiento PAGEL 2017 corte 30 de abril 2017.