

MEMORANDO

Bogotá, 2 octubre de 2017

PARA: DOCTOR CARLOS ALFONSO NEGRET MOSQUERA - DEFENSOR DEL PUEBLO.
DOCTOR JORGE ENRIQUE CALERO CHACÓN - VICEDEFENSOR.
DOCTOR JUAN MANUEL QUIÑONES - SECRETARIO GENERAL.
DOCTOR EDGAR FORERO - JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN.

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

REFERENCIA: Informe de Evaluación y seguimiento y Matriz - Plan de Acción de Gobierno en línea - PAGEL vigencia 2017 - Segundo seguimiento corte 31 de agosto de 2017.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad y conforme al 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 segundo informe de seguimiento y matriz del Plan Acción Gobierno en Línea - PAGEL 2017, con corte al 31 de agosto 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, con corte a 31 de agosto de 2017, 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 OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Anexos:

- 1- Informe de Evaluación y Seguimiento - Segundo seguimiento Plan de Acción de Gobierno en Línea - PAGEL vigencia 2017 - corte 31 de agosto de 2017. Seis (6) folios
- 2- Anexo Matriz Plan de Acción de Gobierno en línea - Vigencia 2017. Segundo seguimiento. Dos (2) folios

Proyecto: María Helena Pedraza Medina.

Revisó: Julio Cesar Moreno Bernal

Archivado en: Acciones Preventivas - Informes de Eva. y Segu. - Atención al ciudadano - Plan Acción Gobierno en Línea


Consecutivo Dependencia: OCI-1030-122

Carrera 13 No. 55-60, Bogotá D.C.

PBX: (57) (1) 3144400- Línea Nacional: 01 8000 914814

www.defensoria.gov.co

Plantilla Vigente desde: 27/06/2017

	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
Segundo seguimiento corte 31 de agosto del 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 31 de agosto de 2017, en la matriz consolidada que se adjunta a este informe.

Con el reporte que presenta cada uno de los responsables de actividades dentro de la matriz, se verifica el avance y cumplimiento y se consolidada 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.

2. Objetivo

Evaluar el seguimiento y cumplimiento a las actividades formuladas en la matriz Plan de Acción de Gobierno en línea PAGEL 2017 con corte a 31 de agosto de 2017, de acuerdo al reporte y soportes presentado por los responsables a esta fecha de corte, registrado en la columna “seguimiento del responsable”. La Oficina de Control Interno verifica esta información y realiza observaciones sobre el cumplimiento de la acción, en la columna “Observaciones Oficina de Control Interno”.

Se presentan dentro de este informe algunas recomendaciones, con el fin de asegurar el cumplimiento tanto de la normatividad como de las directrices establecidas. Para prestar una mejor atención al usuario y el cumplimiento de pautas dadas en 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 - Decreto 103 de 2015.


3. Desarrollo

Se continua verificando el Plan de Acción de Gobierno en Línea, PAGEL vigencia 2017, formulado y con primer seguimiento, corte 30 de abril de 2017, registrando su avance.

La matriz del Plan de Acción de Gobierno en línea y los informes que adelanta esta oficina se encuentran publicados en la siguiente ruta:

“La Defensoría\Planeación y Gestión\Gobierno en línea” y el enlace es el siguiente:

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

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

Se mantiene la recomendación dada en informes anteriores, ya que al ingresar a esta ventana, se ve en primera línea el “Plan de acción GEL 2015”, y al finalizar lo correspondiente a la vigencia 2017.

La Oficina de Comunicaciones e imagen Institucional, ha adelantado ajustes dentro de la página WEB, al incluir los botones de directos, con el fin de mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad (visual, sorda, entre otras). Estos botones corresponden a:



Dentro de la matriz del Plan de acción de gobierno de línea, se formularon 28 actividades, distribuidas en sus cuatro ejes temáticos para la vigencia 2017, que presenta el siguiente estado, en el segundo reporte adelantado de cumplimiento:

Seguimiento a corte: 31Ago-2017

Eje temático	Logro	Cantidad de actividad por Eje	Actividad por Logro	Programa hasta 31-ago-17	Cumplidas	Cumpl/to parcial o avance	Sin avance	% Cump/to
I.- TIC Gobierno abierto	Transparencia	8	8	3	1	0	2	33%

Seguimiento a corte: 31Ago-2017

Eje temático	Logro	Cantidad de actividad por Eje	Actividad por Logro	Programa hasta 31-ago-17	Cumplidas	Cumpl/to parcial o avance	Sin avance	% Cmpl/to
I.- TIC de servicios	1- Servicios centrados en el usuario	5	1	1	1	0	0	100%
	2-Tramite y servicios en línea		4	0	0	0	0	
III.- TIC de Gestión	1- Estrategia de TI	11	5	4	0	1	3	30%
	2- Gobierno de TI		1	1	0	0	1	0%
	3- Información		2	1	0	0	1	0%
	4- Sistemas de información		1	1	1	0	0	100%
	5- Capacidades Institucionales		2	1	0	0	1	0%
IV.- Seguridad y Privacidad	1-Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	4	2	2	0	0	2	0%
	2- Implementación del plan seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información		2	1	0	0	1	0
Total		28	28	15	3	1	11	29%


% Cumplimiento al 31 agosto:

20% 7% 73%

Cumplimiento promedio de actividades del PAGEL 2017 22%

Se recomienda que cada uno de los responsables del presente seguimiento, mayor compromiso. Considerando que su cumplimiento en este plan de trabajo permite fortalecer las obligaciones adquiridas como entidad dentro de este plan. Asegurando la mejora de la atención de los usuarios y manejo adecuado de la información publicable en la página WEB de la Defensoría del Pueblo.

Dentro de la solicitud realizada por la Oficina de Control Interno el pasado 24 de agosto, a cada uno de los responsables que tenían actividades vencidas o por cumplir con corte a 31 de agosto, se solicitó información al Director de la Nacional de Promoción y Divulgación, con el fin de verificar sus actividades que aún no están vencidas, considerando que tiene bajo su cargo actividades del eje "TIC de servicios" - trámite y servicios en línea, con el reporte de cuatro (4) actividades de las ocho. Esta solicitud fue reiterada el pasado 18 de septiembre a tres áreas, que no habían cumplido con el reporte solicitado.

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

Transparencia y acceso a la información:

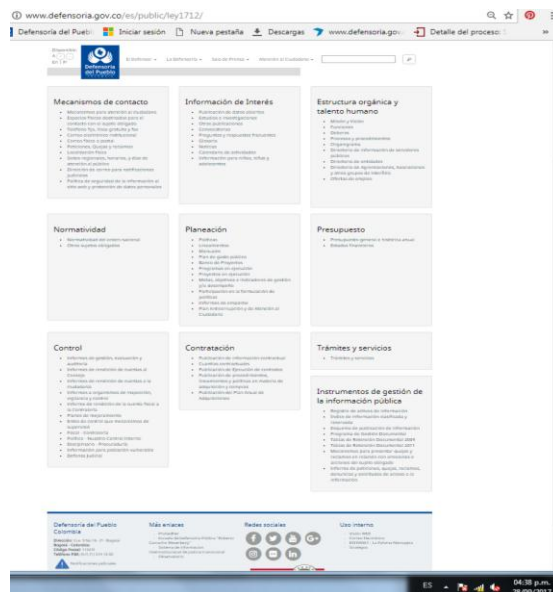
A partir del mes de junio del 2017, se tiene un acompañamiento de la Secretaria de Transparencia, quien realizó una primera presentación el 9 junio del 2017, “Estrategia de acompañamiento a la implementación del derechos de acceso a la información”. En esta reunión, se definió una mesa técnica, que dentro de este periodo se ha adelantado en varias ocasiones: 16 de junio, 2 de agosto y el 2 de septiembre, para asegurar la implementación de la Ley de transparencia dentro de la Defensoría del Pueblo.

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



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

Este botón se actualizó el pasado 22 septiembre, modificando su estructura y presentación, atendiendo a lo definido en la ley 1712 del 2014 y el decreto 103 del 2015, así:



Se tiene una presentación de diez (10) secciones, que modificaron sus títulos y contenido, al presentado en el primer informe. Se verifica el acceso a cada uno de estos títulos y su estado es el siguiente, consultado en la WEB el pasado 28 de septiembre de 2017:



Nombre del Proceso: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

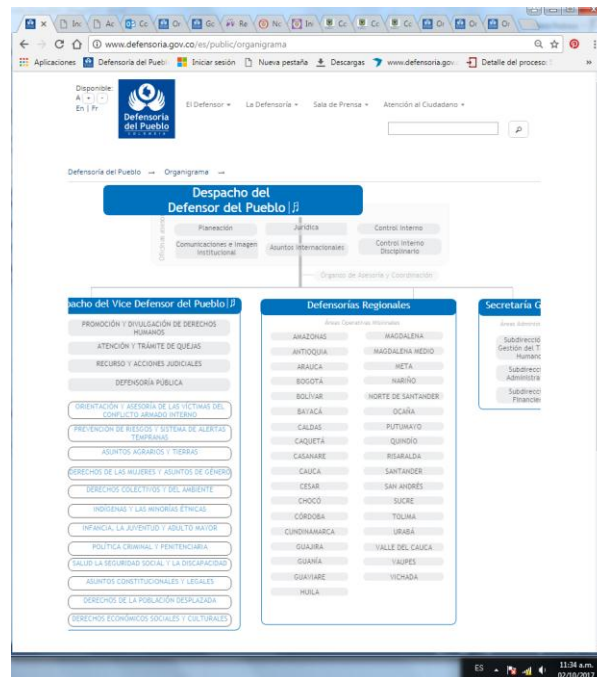
Menú	Nuevos Botones Sep	Botones sin acceso o vínculos de forma general Sep	Observaciones / Accesos denegado
1. Mecanismo de Contacto	10	3	<p><u>Links sin acceso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios físicos destinados para el contacto con el sujeto obligado. <u>Sin Acceso</u> - Teléfono fijo, línea gratuita y fax, correo electrónico institucional y correo físico o postal: Muestran la misma información, deberían de mirar la posibilidad de unificar estos 3 botones en 1 solo. - Peticiones, Quejas y reclamos: Si bien existe un botón para ingresar al FORMULARIO ÚNICO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES - ONLINE, pero también muestra los Informes de Seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a las PQRSDF. Por otra parte el título CÓMO PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES hace referencia a un manual? - Localización física: envía al siguiente link http://www.defensoria.gov.co/es/public/resoluciones/1468/Resoluci%C3%B3n-030-de-2014.htm?tpid=256&tpl=35 Pero no muestra NINGUNA INFORMACIÓN. - Sedes regionales, horarios, y días de atención al público: envía al siguiente link: http://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/6602/Datos-b%C3%A1sicos.htm#direccionedes Muestra información acerca de datos básicos del Nivel Central, no indica el acceso a regionales.
2. Información de Interés	9	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios e investigaciones y Otras publicaciones: envía al mismo link, podrían estudiar la posibilidad de unificarlos. - Glosario. <u>Sin Acceso</u> - Calendario de actividades: debería hacer referencia a las ACTIVIDADES que realiza nuestra entidad en los diferentes días del mes, haciendo la salvedad de que las fechas pueden ser modificadas en el transcurso del 2017 y que deben ser actualizadas constantemente; en este orden de ideas nada más debería aparecer un calendario con las actividades programadas.
3. Estructura orgánica y talento humano	9	1	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta de empleo. <u>Sin Acceso.</u>
4. Normatividad	2	0	Tiene acceso
5. Planeación	11	2	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en la formulación de políticas. <u>Sin Acceso</u> - Informes de empalme. <u>Sin Acceso</u>

Menú	Nuevos Botones Sep	Botones sin acceso o vínculos de forma general Sep	Observaciones / Accesos denegado
6. Presupuesto	2	0	<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"
7. Control	12	6	<u>Links sin acceso:</u> - Informes de gestión, evaluación y auditoría. <u>Sin Acceso</u> - Informes de rendición de cuentas al Concejo. <u>Sin Acceso</u> - Fiscal - Contraloría. <u>Sin Acceso</u> - Disciplinario - Procuraduría. <u>Sin Acceso</u> - Información para la población vulnerable. <u>Sin Acceso</u> - Defensa judicial. <u>Sin Acceso</u>
8. Contratación	5	0	<u>Links sin acceso:</u> - Contrataciones en Curso. - Contrataciones adjudicadas 2014, 2015. - Plazos de cumplimientos de los contratos. <u>Sin Acceso</u>
9. Tramite y servicios	1	0	Tiene acceso
10. Instrumentos de gestión de la información pública	8	0	- Esquema de publicación de información: es un archivo en excel, que no está actualizado los vínculos allí presentados. (enlaza a otras rutas que no corresponden a la página WEB actual) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado e informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: Se recomienda revisar la posibilidad de unificar estos 2 botones.
TOTAL	69	13	

Para el nuevo menú, solo se mantiene dos (2) botones de los nueve anteriores: el Numero 6. Presupuesto, y el Numero 8. Contratación

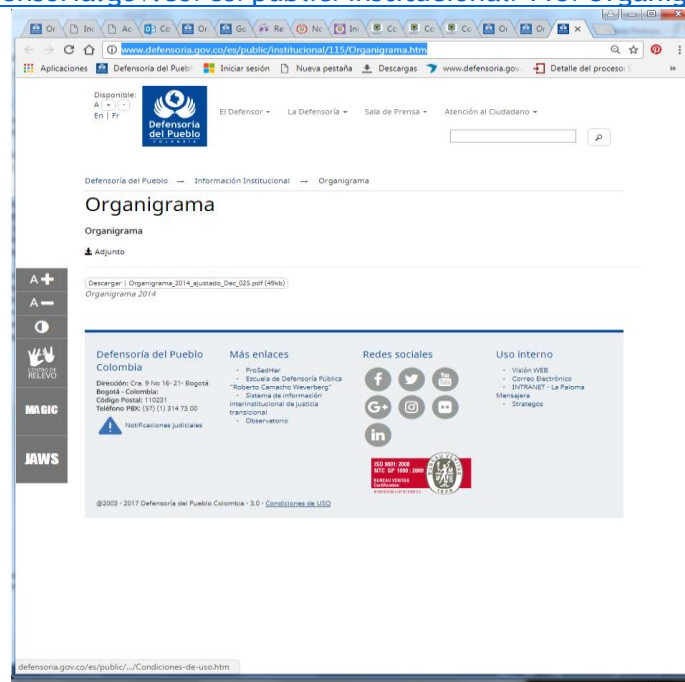
Dentro de este botón de transparencia se encuentra en el menú "Instrumentos de gestión de la información pública" el título de esquema de publicación, que corresponde a una archivo en Excel, actualizado el 5 de septiembre del 2017, este mismo archivo se encuentra disponible, por la ruta "La Defensoría\Planeación y Gestión\Gobierno en línea"; sin embargo los enlaces allí presentados no corresponden a lo presentado en la actual página web:

1- Página WEB actual: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/organigrama>




2- Ruta dentro del archivo excel: “Esquemas de publicación”

<http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm>



Se mantiene la recomendación presentada en el informe con corte a 30 de abril, en el sentido de programar y formalizar un plan de trabajo, dándolo a conocer a los responsables y a la

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

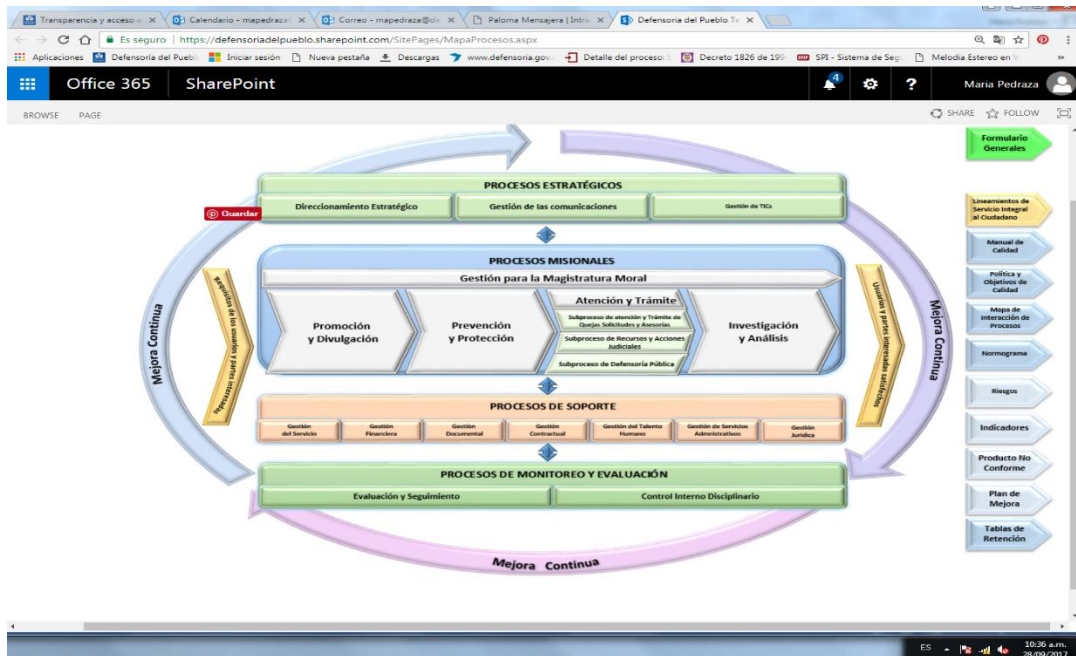
Oficina de Control interno, para asegurar los accesos, trazabilidad y definir la responsabilidad de mantener la información dentro de estos enlaces

Comité de Tecnologías de la Información y de las comunicaciones en la Defensoría de Pueblo (- Gobierno en Línea-)

Este comité se formalizó con la resolución 477 del 13 de marzo del 2017, en ella se definió como “liderar, hacer seguimiento y verificar las implementación de la estrategia de gobierno en línea y orientar las estrategias de racionalización de tramites”¹, e indica que se debe reunir en los meses de enero, junio y diciembre². Se adelantó la reunión del 30 de junio, donde se agenda como tema principal: “seguimiento al Plan de Acción de Gobierno en línea - 2017”, formalizando su acta como No. 001.

Dentro de la WEB, se continúan ajustes asegurando una mejor disposición de los temas de interés para los usuarios; se retira el acceso del mapa de procesos en la página WEB, a partir de la primera semana de septiembre. Y se deja solo el acceso a él desde la nueva plataforma de la intranet que se modificó a mediados de agosto 2017.


Solo se puede tener acceso al mapa de procesos por los servidores de la entidad, registrando el usuario y contraseña. El mapa de procesos actual a la fecha de consulta 28- sep-2017, corresponde a:



No se indica aún el reporte de la fecha de actualización de su “publicación”. A la fecha de este informe se encuentra en actualización algunos procesos, en el nuevo formato de

¹ Resolución 477 del 13 de marzo 2017 - artículo segundo.

² Resolución 477 del 13 de marzo 2017 - artículo sexto.

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

caracterizaciones y el ajuste - revisión de los procedimientos a la nueva estructura de presentación.

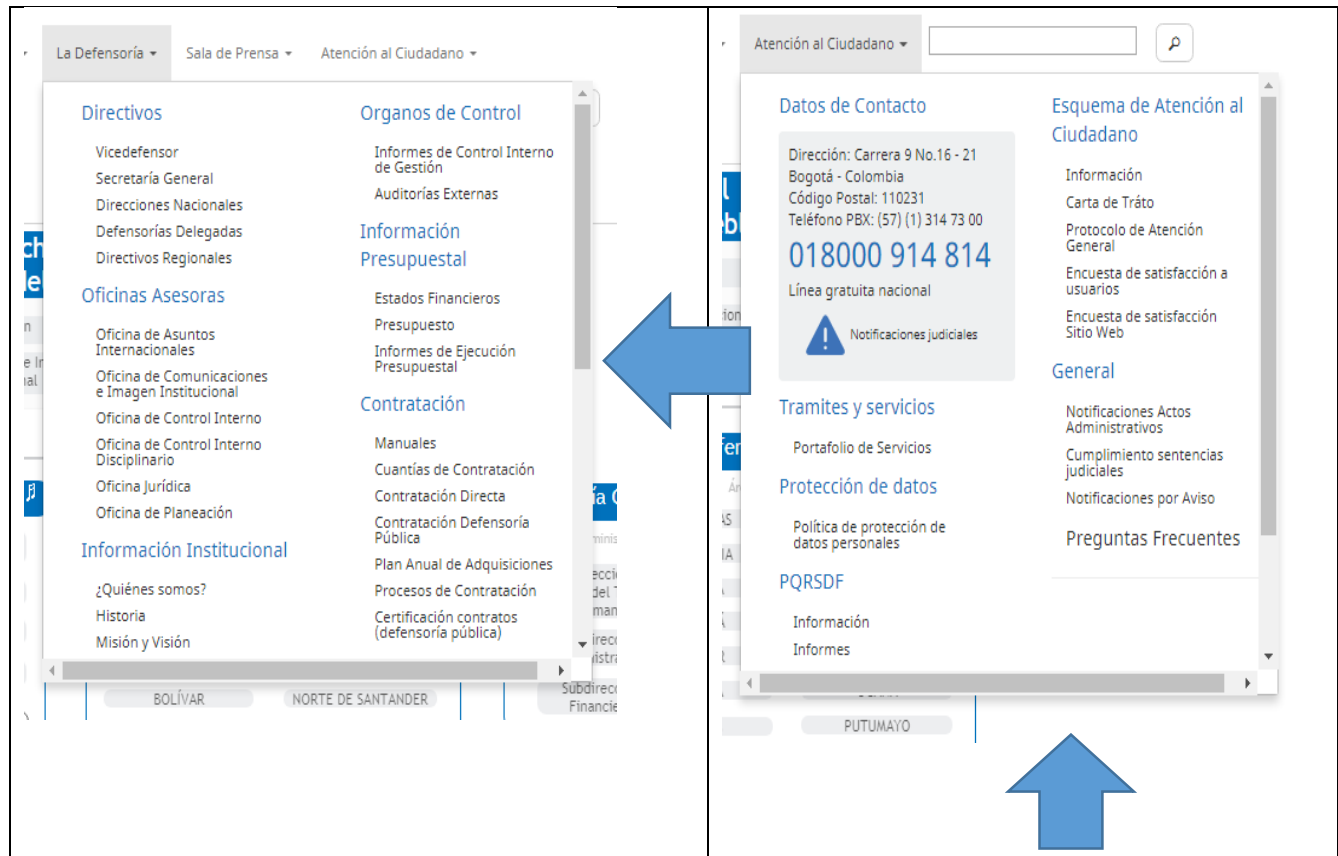
El nuevo enlace en “Paloma” de la Intranet es:

<http://intranet.defensoria.gov.co/new/>


y el acceso al mapa de proceso, se encuentra en la ruta:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/MapaProcesos.aspx>.

Los diversos menús desplegables dentro de la página WEB de la Defensoría, tienen mucha información que no es fácil su consulta. Se debe deslizar dentro de cada menú para encontrar lo que el usuario desea consultar. (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)



Se recomienda revisar la página del MinTIC o presidencia de la republica

	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 realiza seguimiento al Plan de Acción de Gobierno en Línea-vigencia 2017.
- 2- No presenta seguimiento a esta matriz, el grupo de Sistemas, pese a varias solicitudes realizadas por correo electrónico del día 24 de agosto y 18 de septiembre del 2017, con copia al Secretario General.
- 3- Se realizó solicitud de seguimiento de actividades a la dirección Nacional de Promoción y Divulgación, sin recibir respuesta.
- 4- De las veintiocho (28) actividades formuladas, a esta fecha de corte 31 de agosto del 2017, se deben cumplir quince (15) actividades, de las cuales solo se han cumplido tres (3). Se logra un cumplimiento promedio del 29%; del total del plan se alcanza un cumplimiento del 22% del total de actividades.

5. Recomendaciones

1. Se mantiene las recomendaciones dada en el primer informe de Plan de Acción de Gobierno en línea - PAGEL 2017, sobre el compromiso de los líderes responsables de realizar seguimiento a este plan de acción y las recomendaciones sobre arquitectura empresarial, verificar la trazabilidad de actualización de los documentos cuando nuevamente se publican o ajustan en la Web o intranet.
2. Se recomienda la socialización de los nuevos documentos publicados dentro del proceso de “Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones” y se asegure la fecha de elaboración y la actualización del documento: “Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETIC) 2017 -2020” (control de cambios).
3. La Oficina de Control Interno, se propone solicitar para la vigencia 2018, seguimiento a todas las actividades de esta herramienta a cada uno de los responsables, considerando que cerca del 46% de estas actividades se cumplen al finalizar esta vigencia.
4. No es posible consultar de manera fácil la normatividad interna de la Defensoría.
5. Realizar seguimiento por parte del Comité de Tecnologías de la Información y las comunicaciones el estado de este plan de gobierno en línea con el fin de tomar decisiones para su mejora.

Botón de “Transparencia y acceso a la información”:

6. 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.

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

7. Se asegure los vínculos presentados en el “Esquema de Publicación” (archivo en Excel), actualizado el 05/09/2017, con la nueva estructura página WEB, ver caso “Organigrama-Estructura organizacional (botón transparencia)”, tienen acceso diferentes.
8. Los menús desplegables dentro de la página WEB, sean fácil su presentación de los títulos, sin el contenido dentro de ellos.

Original firmado

Julio Cesar Moreno Bernal
Jefe Oficina de Control Interno.


Anexo

Anexo Segundo Seguimiento Matriz PAGEL, vigencia 2017, corte 31 de agosto 2017. Dos (2) folios

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: 2 de octubre del 2017.

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

Plan de Acción de Gobierno en línea Vigencia 2017

Segundo seguimiento - Corte 31 de agosto del 2017
Cuatro (4) hojas, dos (2) folios

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

***Matriz segundo seguimiento Plan de Acción Gobierno en Línea vigencia 2017.
Corte 31 ago 2017.***