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

## 1. Introducción y alcance

*ACLARACIÓN INICIAL: Debido a la ya conocida situación actual, respecto a las medidas de distanciamiento social y cuarentena, en el marco de la contención de la pandemia provocada por el COVID-19, es necesario aclarar que los servidores adscritos a la oficina de Control Interno no pudieron hacer verificaciones in situ de las situaciones a continuación consignadas y que todas ellas se incluyen en el presente informe, basados en el principio de buena fe de los funcionarios que proporcionaron la información requerida por esta Oficina.*

*“La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización internacional cuya misión es diseñar mejores políticas para una vida mejor. Además, su objetivo es promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas”<sup>1</sup>.*


Colombia fue admitida como miembro de la OCDE el 25 de mayo de 2018, donde es el país número 37 en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo, al término de un proceso de adhesión que comenzó hace cinco años. Además, en el mes de julio de 2019, participó en el “Comité de Política de Economía Digital” donde en representación del gobierno, los viceministros del MinTIC exponen ante la OCDE, avances y desafíos en conectividad, economía y transformación digital, que se desarrolló en París (Francia).

Durante este importante evento, los funcionarios presentaron a los miembros de la OCDE los avances y desafíos del Gobierno Nacional en materia de política TIC en asuntos como la ley de modernización del sector, el Conpes de Transformación Digital y el próximo plan sectorial TIC, para que estos se incluyan oportunamente en el reporte “Going Digital Review of Colombia”

En este orden de ideas, el compromiso de la Defensoría del Pueblo, frente a este reto, sería:


- ✓ Fomentar, desarrollar y generar la cultura sobre la visión integrada de la innovación y la transformación digital.
- ✓ Construir una Estrategia digital al interior de la entidad, bajo las políticas del Gobierno Nacional y guías desarrolladas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, que nos proporciona orientaciones y buenas prácticas para el desarrollo de todas las actividades frente a los ejes temáticos.

<sup>1</sup> [OECD - BETTER POLICIES FOR BETTER LIVES](#)

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

- ✓ Facilitar el intercambio de datos, así como el acceso y control de datos propios por parte de los ciudadanos (Internos y externos) en el contexto de la iniciativa de Datos Abiertos.
- ✓ Garantizar la interoperabilidad (Participación, colaboración, recursos compartidos digital y de TIC) entre las institucionales públicas, para aumentar la eficiencia en el intercambio de datos entre las instituciones del estado colombiano.
- ✓ Mejorar el seguimiento y la evaluación de los programas de TIC, donde se centra en la oferta de servicios digitales en lugar de su impacto.
- ✓ Fortalecer la educación, investigación y el desarrollo de las habilidades de nuestros funcionarios que son el activo más importante y transversal para el uso efectivo de las tecnologías.
- ✓ Definir indicadores de seguimiento para medir y evaluar el avance del PETI y el Plan de seguridad y privacidad de la información.
- ✓ Realizar autodiagnósticos a través del formato de pruebas de [FURAG](#), dispuesto en el sitio web del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.
- ✓ Hacer el reporte oficial de la implementación de la política de Gobierno Digital a través del FURAG, en los tiempos determinados por el DAFP.

***“El éxito en las entidades en la era digital depende no solo del uso de trabajadores con buena alfabetización, aritmética, resolución de problemas y habilidades genéricas de TIC en el trabajo, sino también de especialistas en TIC y especialistas en datos.”***

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

## 2. Objetivos

**Desde sus inicios.**

- ✓ *“la Estrategia Gobierno en Línea, centró sus esfuerzos en introducir las TIC en los procesos y procedimientos de las entidades del Estado, con el objetivo de mejorarlos, automatizarlos y volverlos más eficientes, para mejorar la gestión pública y la relación del Estado con los ciudadanos.”*

**Bajo este enfoque, desde el Decreto 1151 de 2008.**

- ✓ *“Contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.”*

**Decreto 2573 de 2014 (cuyas disposiciones fueron posteriormente compiladas en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC” y específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).**


- ✓ *“Garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.”*

**Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).**

- ✓ *“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.”*

**Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC.**

- ✓ *“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.”*

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

### 3. Desarrollo

#### 3.1. DATOS ABIERTOS - RAEI<sup>2</sup>

Existe una creciente consciencia de la necesidad de garantizar la reutilización efectiva de los datos abiertos gubernamentales (DAG) para asegurar la **sostenibilidad a largo plazo y la continuidad de las iniciativas y políticas de datos abiertos**. En este sentido, cuando el gobierno comparte y promueve la reutilización de datos que benefician el bienestar social y económico de los ciudadanos, fomenta su confianza en el gobierno. Pasar de enfocarse en la publicación de datos a la colaboración, la resolución de problemas y la publicación orientada, es un paso necesario hacia el logro de la co-creación de valor.

En Colombia, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es la entidad que lidera la iniciativa de datos abiertos en el país. Los datos abiertos *son información pública generada por las entidades y difundida en formatos de fácil acceso y sin ningún tipo de restricción, para que cualquier persona la pueda usar, reutilizar o distribuir, en cualquier momento y lugar.*

15 de noviembre de 2019

**Colombia es el tercer país con mejor progreso en datos abiertos: OCDE**


La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) publicó los resultados del OURData Index, índice que evalúa los esfuerzos de los gobiernos en la implementación de datos abiertos en apertura, utilidad y reutilización. Es la tercera vez que el país participa en esta medición: en 2015 ocupó el lugar 11; en el 2017 se ubicó en el cuarto puesto y en esta oportunidad avanzó un escalafón.



*OCDE ubica a Colombia como el tercer país con mejor progreso en datos abiertos*

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/116115:Colombia-es-el-tercer-pais-con-mejor-progreso-en-datos-abiertos-OCDE>

<sup>2</sup> **Los datos abiertos** son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. En Colombia, la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional.

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

Compartimos aquí, a manera de ejemplo, el Instructivo Técnico de Publicación de [Datos Abiertos de la Cámara de Representantes, Junio 2020 V1.0](#), donde el presente documento tiene la responsabilidad de todas las áreas y dependencias de la Corporación, susceptibles de publicar información en dato abierto, quienes deberán remitir la información a la Oficina de Planeación y Sistemas en los términos definidos en la Política de Datos Abiertos de la Cámara de Representantes y en el numeral 5.6.3 de este instructivo.


### 3.1.2 SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

La actividad de DATOS ABIERTOS, ha estado programada desde el año 2018. La OCI informa que el estado de dicha actividad es preocupante, puesto que esta actividad alcanzó un cincuenta por ciento (50%) de avance; y para el año 2019, tampoco se cumplió con la actividad propuesta.

Para el primer seguimiento del año 2020 de esta actividad se recomienda enviar las evidencias de su implementación.

Cabe resaltar, además, que propender por la integración de las distintas dependencias, constituye el objetivo común de hacer avanzar a la Defensoría en el Pueblo en el marco de la estrategia Gobierno Digital. No se trata de obligar a ser transparentes a la entidad, sino a educar en una verdadera cultura de la transparencia. **La OCI propone**, tener en cuenta otros puntos para el desarrollo, facilitar el acceso, construir una entidad eficaz y responsable:

1. Familiarizarse, con la guía desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, que nos proporciona orientaciones y buenas prácticas para el desarrollo de estrategias de apertura y reusó de datos abiertos ([Versión 6; septiembre 2019; Guía para el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia](#)).
2. Realizar transferencia de conocimiento apoyado de un Plan de Comunicaciones (Comunicaciones internas y externas, socialización y apropiación), el cual debe desempeñar un papel activo para apoyar una reutilización eficaz e innovadora, promoviendo proyectos que usen tecnologías emergentes para desarrollar productos o servicios.
3. Es fundamental, que estos datos se puedan monitorear la calidad y el uso de los datos abiertos (Calidad, uso, impacto).
4. Publicar la información en el portal nacional de datos abiertos [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co); está dispuesto para que todas las entidades de orden nacional y territorial publiquen datos abiertos de calidad para consulta, uso y aprovechamiento de los ciudadanos.
5. Tener en cuenta los [términos y condiciones](#) de uso portal de DATOS ABIERTOS.

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

6. Si llegara a tener dudas, contactar a la mesa de ayuda a la línea gratuita: 01-8000-910742, Bogotá (571) 390 79 51 de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. y sábados de 8 a.m. a 1 p.m. o al Correo electrónico: [soporteccc@mintic.gov.co](mailto:soporteccc@mintic.gov.co)

### 3.2. SISTEMA MÓVIL DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

#### 3.2.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

Nuevamente, la Oficina de Control Interno, hace un llamado para atender la invitación que nos hace MinTIC cuando escribe *“La nueva política de Gobierno digital busca el apreciamiento de la tecnología no solo por parte del Estado, sino de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de manera que estos adquieran competencias y capacidades específicas para la satisfacción de necesidades y la solución de problemáticas públicas”*.


Analizado este se evidenció, que a la fecha la **APP RUD FUD ONLINE** no se encuentra en producción, además de que no adjuntan la justificación oficial. *“Con esta nueva estructura se espera, que las entidades públicas desarrollen Gobierno Digital, a través, de acciones más articuladas que impacten tanto la gestión interna de las entidades (back office), así como el servicio que prestan a ciudadanos, usuarios y grupos de interés (front office)”*.

En esta actividad también es responsable el Grupo de Comunicaciones, quienes nos informan que están a la espera de que se le comunique por parte del Grupo TIC, cuando este disponible la APP en la plataforma Android y así proceder a enlazar un botón en la página web de la entidad.

### 3.3. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

La Dirección Nacional de Defensoría Pública, realizó ajuste a la actividad propuesta inicialmente, para este último corte, de suerte que *“Gestionar la expedición del acto administrativo que defina el procedimiento de recaudo del Fondo Cuenta”* la **RESOLUCIÓN** tiene como objeto: Reglamentar el procedimiento para el pago y cobro del servicio de defensoría pública en el Sistema Nacional de Defensoría en los casos previstos en el inciso segundo del artículo 43 de la Ley 941 de 2005 y la Resolución N° 941 de 2018. Además, comprendido en los siguientes Capítulos: **I. Procedimiento para el pago del servicio**



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

de Defensoría Pública, II. Procedimiento para el cobro del servicio de Defensoría Pública y III. DISPOSICIONES FINALES.

### 3.3.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A la fecha, se evidencia que este proyecto - Resolución, está en etapa de estudio, revisión, modificaciones y ajustes por parte del Dr. Albeis James Fuentes Pimienta, Director Nacional de Defensoría Pública, Dr. Edgar Gómez Ramos, Jefe de la Oficina Jurídica, Dr. Jesús Leonardo Salazar Sánchez, Secretario Privado Despacho Defensor del Pueblo, Dr. Juan Manuel Quiñones Pinzón, Secretario General y Dr. Fernando Fuquen Jiménez, Subdirector Financiero; en este orden de ideas la Dirección Nacional de Defensoría Pública seguiría prestando la Representación Judicial cuando un Juez de la Republica lo solicite, pero sin el cobro de este servicio para los ciudadanos que tengan posibilidad económica.

En esta actividad también es responsable el Grupo TIC, quienes tienen el conocimiento, la experiencia y experticia para impulsar la innovación y aprovechar la transformación digital; la OCI recomienda que sean invitados a las diferentes mesas de trabajo para la asesoría, planeación y el acompañamiento para la investigación y desarrollo (I+D) e innovación, donde se centra principalmente en una adecuada selección e implementación de estas tecnologías, alineadas con las de necesidades de la entidad para satisfacer los requerimientos exigidos por la ley y garantizar el éxito en la prestación del servicio.


### 3.4. GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS - ORFEO

Busca incorporar el uso de documentos electrónicos con base en el análisis de los procesos de la Entidad; además el Grupo de Gestión Documental, tiene la responsabilidad de implementar y capacitar en el sistema de gestión documental ORFEO a nivel nacional.

### 3.4.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A pesar de la solicitud remitida mediante correo electrónico enviado a la Responsable de Grupo el día 5 de junio de 2020, y en otras ocasiones en las que se hizo el requerimiento, a la fecha no respondieron a la solicitud de información, de manera oportuna esta Oficina viéndonos afectados por no contar con insumos indispensables, para realizar nuestras observaciones en la actividad a revisar.

Preocupa la situación de este avance, puesto que la implementación de este sistema de Gestión Documental reviste una importancia especial, al tenor de la Política “Cero Papel” y al uso razonable de los recursos de la Entidad, lineamiento que ha establecido al interior de la Defensoría del Pueblo.

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


Si bien esta Oficina tiene conocimiento de que el sistema ORFEO se encuentra en uso por una determinada cantidad de áreas en la Entidad, el avance exacto no ha podido evaluarse debido a la no respuesta por parte del área encargada, por lo que en el presente informe nos abstendremos de indicar información que no podamos asegurar como fidedigna.

#### 4. Conclusiones

- ✓ En cuanto al avance de la Defensoría del Pueblo en materia de la implementación de la política Gobierno Digital, se evidenció que no se ha cumplido con las fechas propuestas y existe incertidumbre en el estado actual de algunas actividades.
- ✓ Es indudable la disposición que la presente administración ha mostrado para el avance en esta política; no obstante, esta disposición no se ha visto completamente reflejada en la implementación a nivel de las distintas áreas que la componen. Se requiere de un mayor compromiso en esta labor a fin de estar acorde a los lineamientos emanados de la Presidencia de la República.
- ✓ Las circunstancias establecidas por la situación actual de la pandemia (COVID-19) pueden obstaculizar o impedir el correcto desarrollo de algunas de estas actividades. No obstante, algunas pueden continuar avanzando sin la presencia física de los funcionarios en las instalaciones de la entidad.
- ✓ Se evidencia que el cronograma propuesto se cumplió parcialmente según el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	PRODUCTO/ META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Diagnóstico estado actual implementación SGSI	Documento con la relación de objetivos con miras a implementar el SGSI	Grupo de Sistemas	15/02/2020
Implementar el sistema de gestión documental ORFEO a nivel nacional	Sistema de gestión documental Implementado en todas las regionales y dependencias	Oficina de Sistemas Grupo de Gestión Documental	28/02/2020
Definir de la información calificada en el RAEI como publicable cual es de interés de la ciudadanía para convertirse en dato abierto	Listado de información publicable que será convertida en dato abierto.	Vicedefensoría	30/04/2020
Publicación de APP desarrollada	APP publicada en el portal institucional y en la tienda Android	Grupo de Sistemas Oficina de Comunicaciones	30/04/2020
Convertir en dato abierto el listado de información clasificada como susceptible	Publicar en <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Grupo de Sistemas	15/05/2020



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

## 5. Recomendaciones

- ✓ Es preciso que las áreas cuya información es requerida por la OCI contesten a dichos requerimientos durante los tiempos establecidos para ello según procedimiento. Por favor, recordemos que la omisión en dicho deber impide la adecuada labor de esta oficina, circunstancia que repercute negativamente en la entidad, ya que la intención de recabar dicha información es poner sobre aviso acerca de las falencias y puntos por trabajar en cada caso.
- ✓ Es posible que sea necesario evaluar nuevamente la estrategia de implementación para la política “Gobierno Digital” en la Defensoría del Pueblo, habida cuenta de la poca efectividad que la estrategia actual ha tenido, a juzgar por la información recabada. Es de tener en cuenta que la estrategia anteriormente planteada no contemplaba una contingencia como la actual, respecto a las circunstancias especiales dadas por la pandemia.
- ✓ Se aconseja firmemente a todos los servidores de la Defensoría del Pueblo, familiarizarse con la guía del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC. Se sugiere a los responsables de grupo y niveles Directivos remitir el link de consulta con requerimiento de lectura y de ser posible, socialización por los medios tecnológicos a nuestro alcance.
- ✓ Se recomienda tener en cuenta las próximas actividades a vencerse en el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	PRODUCTO/ META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Proyectar informe de avance de la implementación de los proyectos priorizados en el PETIC	Informe de avance presentado al Comité SIGI	Grupo de Sistemas	31/07/2020
Actualizar el catálogo de servicios de TI	Portafolio de Servicios actualizado y publicado en la Intranet	Grupo de Sistemas	31/07/2020
Definición de procedimientos	Procedimientos Definidos	Grupo de Sistemas	31/07/2020
Establecimiento de controles en los procedimientos	Documento de controles	Grupo de Sistemas	15/08/2020
Suscribir convenios de interoperabilidad con entidades que ofrecen información sobre la capacidad económica del ciudadano para automatizar el trámite que determina la imposibilidad económica de los solicitantes y así proveer representación judicial para la defensa de sus derechos.	Convenios suscritos	Dirección Nacional Defensoría Pública	30/08/2020

Proyecto: Ingeniero Ciser Jose Codina Bequis, Profesional Especializado, Oficina de Control Interno.  
 Reviso: Dr. Julio Cesar Moreno Bernal, Jefe de la Oficina de Control Interno.