



Defensoría del Pueblo

COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Radicado: 20220010300154593



Fecha radicado: 2022-06-02

MEMORANDO

Bogota D.C.

PARA: INGENIERO NELSON HERNANDEZ, GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN.

DE: NÉSTOR RAÚL CAICEDO MELÉNDEZ, JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

REFERENCIA: Primer Informe de Evaluación y Seguimiento Gobierno Digital MAYO 2022.

Respetado Ingeniero: HERNANDEZ.

Reciba un cordial saludo.

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad y conforme con lo definido en la Dimensión 7 de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, desempeñan un rol específico en materia de control y gestión del riesgo, con el fin de apoyar el desarrollo de un adecuado ambiente de control, una efectiva gestión del riesgo, la implementación de controles efectivos y un monitoreo y supervisión continua a la gestión de la entidad.

En este sentido, la alta dirección, los líderes de proceso y los servidores públicos relacionados con la implementación de Gobierno Digital, deben articular con la oficina de control interno el desarrollo de acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo para la implementación de la política.

Teniendo en cuenta lo anterior, concierne al líder promover las acciones correctivas y preventivas para la aplicación de las conclusiones y recomendaciones efectuadas en el informe de Evaluación y Seguimiento.

Esta oficina continuará realizando las actividades de verificación y seguimiento conforme lo determina la Ley.

NESTOR RAUL CAICEDO MELÉNDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia:

Anexo:(Informe de Gobierno Digital & Matriz de Seguimiento_MAYO 2022)

Tramitado y proyectado por: CISER JOSE CODINA BEQUIS – Fecha 02/06/2022

Revisado para firma por: NESTOR RAUL CAICEDO MELÉNDEZ

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.



Fecha : Junio 2 2022, a las 10:11:14 am
Codigo de Seguridad : 25be1de39bd5d4b4bc428331b48993f4
Para verificar se debe abrir con Adobe Acrobat PDF





Defensoría del Pueblo


COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es muy importante conocer su percepción frente a los servicios prestados.

Evaluar los servicios que presta la Defensoría del Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta de Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente código QR.



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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

1. Introducción y alcance


Conforme al principio de “masificación del gobierno en línea” hoy Gobierno Digital, consagrado en el numeral 8 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, las entidades públicas *deben adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el desarrollo de sus funciones.*

De acuerdo con el artículo 2.2.9.1.2.1 del Decreto 1078 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) definir la Política de Gobierno Digital, la cual se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de propósitos que generarán valor público en un entorno de confianza digital a partir del aprovechamiento de las TIC.

La Ley 1955 de 2019, “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, establece en su artículo 147 la obligación de las entidades estatales del orden nacional de incorporar en sus respectivos planes de acción el componente de transformación digital siguiendo los estándares que para este propósito defina el MinTIC. De acuerdo con el mismo precepto, los proyectos estratégicos de transformación digital se orientan, entre otros, por el principio de vinculación de las interacciones entre el ciudadano y el Estado a través del Portal Único del Estado Colombiano.

El Decreto-ley 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, a través de sus artículos 14 y 15, atribuye al MinTIC la potestad de regular la forma en que las autoridades deben integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz.

El referido artículo 15 otorga la competencia al MinTIC para señalar los términos en que las autoridades deben integrar su sede electrónica al Portal Único del Estado colombiano, que funciona como una sede electrónica compartida a través de la cual los ciudadanos accederán a la información, procedimientos, servicios y trámites que se deban adelantar ante las autoridades. Para tales efectos, el mismo artículo atribuye al MinTIC la función de establecer las condiciones de creación e integración de dichos portales, e igualmente

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

dispone que las ventanillas únicas existentes deben integrarse al Portal Único del Estado Colombiano.


A su turno, el **artículo 2.2.17.6.2. del Decreto 1078 de 2015**, “Por medio del cual se expide el Decreto Único “Por la cual se adoptan lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública; así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano”.

Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, señala que la sede electrónica compartida será el Portal Único del Estado a través de la cual la ciudadanía accederá a los contenidos, procedimientos, servicios y trámites disponibles por las autoridades y que el MinTIC generará los lineamientos y evaluará el cumplimiento requerido para la integración de sedes electrónicas a la sede electrónica compartida.

Ahora bien, de acuerdo con lo definido en la **Dimensión 7** de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión¹, **las oficinas de control interno** desempeñan un rol específico en materia de control y gestión del riesgo, con el fin de apoyar el desarrollo de un adecuado ambiente de control, una efectiva gestión del riesgo, la implementación de controles efectivos y un monitoreo y supervisión continua a la gestión de la entidad. En este sentido, la alta dirección, los líderes de proceso y los servidores públicos relacionados con la implementación de Gobierno Digital, **deben articular con la oficina de control interno el desarrollo de acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo para la implementación de la política.**

“El reto de la Defensoría del Pueblo, es cumplir con el fin de garantizar la correcta prestación de los servicios ciudadanos digitales base con el propósito de dar soluciones y procesos transversales que brinden al Estado capacidades y eficiencias para su transformación digital y para lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública”.

¹ MIPG | Modelo integrado de planeación y gestión
chrome-extension://efaidnbmninnbpcajpcclctefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.funcionpublica.gov.co%2Feva%2Fadmon%2Fcursos%2Fmodelo-integrado-planeacion-gestion%2Ffiles%2Fdimension7-control%2FPresentacion_Estructura_meci.pdf&clen=2334730&chunk=true

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

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.”*

Decreto 2106 de 2019; El presidente de la República.

- ✓ *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.”*

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

Ley 1955 de 2019, Congreso de la Republica.

- ✓ *“Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.”*

Decreto 620 de 2020, El presidente de la República.

- ✓ *“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e), j) y literal a) del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9° del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.”*

Ley 2052, de 202°, Congreso de la Republica.

- ✓ *“por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y10 administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”*

Resolución 1519 de 202°, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.


- ✓ *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.*

Resolución 2893 de 2020, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

- ✓ *“Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones”.*

Resolución 2160 de 2020, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

- ✓ *“Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos”.*

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

Resolución 00500 de 2021, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.


- ✓ *“Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el [modelo de seguridad y privacidad](#) como habilitador de la política de Gobierno Digital”.*

Decreto 088 de 2022, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

- ✓ *“Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”.*

Decreto 000460 de 2022, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

- ✓ *“Por el cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para implementación”.*

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

3. Desarrollo

ANTECEDENTES

OBJETIVO DE LA POLITICA

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.

PROPÓSITOS:


1. Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad.
2. Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información.
3. Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información.
4. Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto.
5. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de las TIC.

AMBITOS DE APLICACIÓN

La política de Gobierno Digital tiene como ámbito de aplicación, las entidades que conforman la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones administrativas. La implementación de la Política de Gobierno Digital en las Ramas Legislativa y Judicial, en los órganos de control, en los autónomos e independientes y demás organismos del Estado, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en los artículos 113 y 209 de la Constitución Política (Art. 2.2.9.1.1.2. - Decreto 1008 de 2018).

La oficina de Control Interno solicitó información mediante MEMORANDO², los cuales harán parte integral de los soportes del Informe de Evaluación y Seguimiento de Gobierno Digital Vigencia 2022, sobre el avance, cumplimiento de las actividades propuestas y recomendaciones, que permiten fortalecer las acciones con el fin de mejorar la atención de los usuario, fortalecer los sistemas de información al interior de la entidad, considerando las directrices dadas en la Política de Gobierno Digital en el siguiente sentido:

² Papeles de Trabajo - MEMORANDO 20220010300103963; Asunto: Solicitud de Información - Evaluación y Seguimiento - Gobierno Digital 2022.

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En primer lugar, la Ley 87 de 1993³, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 9o. DEFINICIÓN DE LA UNIDAD U OFICINA DE COORDINACIÓN DEL CONTROL INTERNO. Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

PARÁGRAFO. Como mecanismos de verificación y evaluación del control interno se utilizarán las normas de auditoría generalmente aceptadas, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y de cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la mayor tecnología, eficiencia y seguridad. (Subrayado fuera de texto)


Por su parte el Decreto 1083 de 2015⁴ *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”*, establece en su Capítulo 2 Instancias de Articulación y sus Competencias, respecto de las Oficinas de Control Interno lo siguiente:

ARTÍCULO 2.2.21.2.5 (...) e) Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana. (Subrayado fuera de texto)

De acuerdo con la normatividad en cita le corresponde a la Oficina de Control Interno evaluar y determinar la idoneidad de los controles que se han establecido a lo largo de la entidad, los cuales permiten garantizar de manera razonable que se alcanzarán los objetivos y metas trazadas.

³ Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300> *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*

⁴ Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

3.1 ARQUITECTURA

Busca que las entidades públicas apliquen en su gestión, un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI, aplicando los lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el [Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado](#).

3.1.2 ACTUALIZAR EL AVANCE Y ESTADO DE LOS PROYECTOS DEL PETI


El objetivo del PETI es establecer los lineamientos para el desarrollo de Tecnologías de la Información a través de la formulación, ejecución y evaluación de un plan estratégico de TIC para propender por una adecuada administración y funcionamiento de los recursos tecnológicos.

En este orden de ideas nos surge entonces *¿Cómo planear la política en nuestra entidad?* A través de la política de Gobierno Digital se constituye en el eje fundamental para lograr la transformación digital del Estado, en este sentido, la Defensoría del Pueblo debería aplicar los siguientes lineamientos de planeación estratégica que permitirán implementar la Política de Gobierno Digital, con el objetivo de alinear la política de Gobierno Digital con la misión, las políticas de gestión y desempeño institucional y los procesos y servicios de la entidad; se sugiere desarrollar la siguiente actividad:

“Identifique el estado de avance del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en su entidad. Para ello, aplique el formato de autodiagnóstico disponible en el sitio web del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI), es la herramienta que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. El PETI hace parte integral de la estrategia de la entidad y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI. Cada vez que una entidad pública hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al Plan estratégico Institucional en el capítulo o sección del PETI.

Para conocer en detalle cómo se formula el PETI, consulte la guía técnica sobre “Cómo estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI” (MinTIC, 2018)”.

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

3.1.2.1 SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

La Defensoría del Pueblo, a través del Grupo de Tecnología de la Información, definió, formalizó o socializó los proyectos para conformar el PETI para la vigencia (2021-2024); además de las siguientes observaciones:

✓ MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TI DE LA ENTIDAD


Durante Mayo del 2018, el Banco Interamericano de Desarrollo - BID⁵ emitió el documento **“CONCEPTO FAVORABLE A LA NACIÓN PARA CONTRATAR UN EMPRÉSTITO EXTERNO CON LA BANCA MULTILATERAL HASTA POR USD 18 MILLONES, O SU EQUIVALENTE CON OTRAS MONEDAS, DESTINADO A FINANCIAR EL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO COLOMBIA)**⁶ para ser aplicado en la Defensoría del Pueblo y el cual analiza el estado actual de las principales variables de la Gestión para el logro de resultados, encontrando debilidades en:

- **Fortalecimiento de la Gestión y Planeación estratégica.**
 - Proceso de promoción, prevención y protección de los DDHH.
 - Planeación y la gestión defensoría.
 - Prestación de servicios y atención al ciudadano. (*Mecanismos de recepción, atención y trámite*).
 - Rendición de cuentas y la participación ciudadana de la entidad.
- **“En el año 2022, se pretende robustecer esta solución tecnológica a través de la firma consultora que realizará la arquitectura empresarial y de fábrica de software en la DPC, cuyos recursos serán financiados igualmente por el presente Crédito BID. “Finalmente, el componente comprende el diseño e implementación de una herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública que permita crear líneas de actuación defensorial en casos recurrentes y/o similares”⁷.**

⁵ Proyecto código BPIN 2018011000596 **“Fortalecimiento de la capacidad institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC Nacional”**

⁶ Documento CONPES - CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN - 3925, Versión aprobada; Bogotá D.C; 18 de mayo de 2018.

⁷ Informe de Auditoría al préstamo con el BID 4550 OC-CO **“FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO”** emitido por la Oficina de Control Interno.

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

• FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA


Con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de la Defensoría del pueblo en temas de alertas y recomendaciones; esta debería incluir, según este documento, un mecanismo de medición en materia de género y un módulo de visualización para consulta pública. La inversión del BID orientada a **“Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica”**, representa un **total del 47% del monto del convenio**. Además, busca mejorar la eficiencia y eficacia de la DPC mediante el fortalecimiento de capacidades de planeación y gestión estratégica. Está integrado por diez (10) Subcomponentes, así: (...) **4. Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC.**

- ✓ Desarrollar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI como el documento que se utiliza para expresar la Estrategia de TI.
- ✓ Es de vital importancia que el PETI haga integral de la estrategia de la institución, si bien pudo haber sido el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI (2021 - 2022).
- ✓ Se recuerda que, cada vez que la entidad lleva a cabo un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI⁸. ***(El Objetivo de la Guía es orientar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, durante la elaboración de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información).***

En este orden de ideas proponemos los siguientes interrogantes

- ✓ ¿Cómo administrar los recursos tecnológicos a nivel nacional de nuestra entidad?
- ✓ ¿Qué valor aporta el Grupo de Tecnologías de la Información (TIC´s) a la Entidad hoy en día (Nuevos desarrollos y mantenimiento, rendimiento de los Sistemas, capacidad para acceder eficientemente, gobernanza de la información)?
- ✓ ¿Este Grupo conoce las demandas y expectativas de nuestros funcionarios internos y externos? ¿y las demandas de las tecnologías para satisfacer las necesidades de la entidad?

⁸ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC | G.ES.06 Guía cómo estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-15031_recurso_pdf.pdf Este documento describe la estructura que deben tener los PETI que sean elaborados en cada una de las instituciones públicas.

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

- ✓ Ante el reporte que arroja el aplicativo **STRATEGOS** respecto a la planeación de la Regional, cabe preguntarse: Si existe un PETI como tal ¿cuál fue el procedimiento mediante el cual se establecieron estos lineamientos estratégicos que debería reflejar dicho reporte?

El señor Defensor **CARLOS CAMARGO ASSIS**, el 18 de enero de 2021 mediante la **Resolución No 090⁹** “Por la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2021-2024 *“Nos unen tus derechos”*”, anexando al presente acto administrativo, que se asume como instrumento de gestión que orienta la misión de la entidad, dentro de la cuales se encuentra como línea estratégica **1. LOS DERECHOS HUMANOS, INSTRUMENTO DE DIGNIFICACIÓN** *“La Defensoría del Pueblo trabaja por la defensa de la dignidad humana, los derechos y el bienestar de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior. En consecuencia, la Defensoría del Pueblo desarrollara programas pedagógicos, de promoción y divulgación de los DDHH. Impulsara la transformación tecnológica orientada a la innovación en proyectos y procesos de sistemas de información con el fin de aportar al desarrollo humano y disminuir la inequidad, como factores constitutivos de la conflictividad y la manifestación social”*. Cabe resaltar que dentro de los **objetivos estratégicos**:

- “ (...)”
- *Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del mejoramiento de los servicios y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas.*
 - *Consolidar los sistemas de información que mejoren sustancialmente los canales de comunicación con la ciudadanía y fomenta la transparencia de la información.*
- (...)”

Para el año 2022, se tienen las metas mejor definidas para el Grupo de Tecnologías de la Información, además se evidencia que el Plan de Acción podría estar acorde a la verdadera misionalidad que desarrolla el grupo.

También cabe anotar, que las evidencias de gestión en el Sistema **STRATEGOS**¹⁰ son, cuando menos, poco concluyentes en términos de planeación, ejecución y seguimiento de los objetivos estratégicos del grupo.

⁹ Página Web Defensoría del Pueblo | Gestión y control institucional | Plan estratégico institucional
<https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Resolucion-Plan-Estrategico2021.pdf>

¹⁰ RESOLUCIÓN 213, DEL 9 DE FEBRERO DE 2021 “Por medio de la cual se modifica la Política de Planeación Institucional de la Defensoría del Pueblo” <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Resolucion-213-2021-POLITICA-DE-PLANEACION.pdf>



Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

Plan de Acción 2022 (10.00 %)

- 1. LOS DERECHOS HUMANOS, INSTRUMENTO DE DIGNIFICACIÓN. (50.00 %) (10.00 %)
 - 1.3. Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del mejoramiento de los servicios y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas. (100.00 %) (20.00 %)
 - GESTIÓN TI-C (100.00 %) (20.00 %)
 - 1.4. Consolidar los sistemas de información que mejoren sustancialmente los canales de comunicación con la ciudadanía y fomenten la transparencia de la información.
 - GESTIÓN TI-C

Fuente: Sistema de Información Strategos 05/05/2022.

Es importante precisar que este plan se debe **ACTUALIZAR**, de acuerdo con los lineamientos y directrices establecidas por el Señor Defensor para las próximas vigencias, actualizando el portafolio de proyectos y manteniendo la continuidad de los servicios y algunos proyectos, según su importancia y criticidad.

Plan de Acción 2022


- 1. LOS DERECHOS HUMANOS, INSTRUMENTO DE DIGNIFICACIÓN.
 - 1.3. Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del mejoramiento de los servicios y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas.
 - GESTIÓN TI-C
 - 1.4. Consolidar los sistemas de información que mejoren sustancialmente los canales de comunicación con la ciudadanía y fomenten la transparencia de la información.
 - GESTIÓN TI-C

Fuente: Sistema de Información Strategos 05/05/2022.

La OCI en los diferentes informes ha manifestado la importancia de generar estrategias que apoyen las necesidades de información de la entidad, el uso y acceso de la tecnología a corto, mediano y largo plazo, administrar de manera eficiente los recursos tecnológicos, los sistemas de información y la información impulsando la transformación digital en la Defensoría del Pueblo.

Alerta	Gráfico	Árbol	Explicaciones	Nombre	Real	Último Período de Medición	Meta Anual	Estado Anual	Meta Parcial	Estado Parcial	Unidad	Frecuencia	Naturaleza
				1.3. Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del m... (Logo Anual)	20.00	2/2022	100.00	20.00	100.00	20.00	%	Mensual	Simple
				1.3. Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del m... (Logo Parcial)	100.00	2/2022	100.00	100.00	100.00	100.00	%	Mensual	Simple
				1.4. Consolidar los sistemas de información que mejoren sustancialmente los cana... (Logo Anual)			100.00				%	Mensual	Simple
				1.4. Consolidar los sistemas de información que mejoren sustancialmente los cana... (Logo Parcial)			100.00				%	Mensual	Simple
				1.3. Ofrecer garantías de protección de los DDHH de la ciudadanía a través del mejoramiento de los servicios y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas.									
				GESTIÓN TI-C... (Logo Anual)	20.00	2/2022	100.00	20.00	100.00	20.00	%	Mensual	Simple

Fuente: Sistema de Información Strategos 05/05/2022.

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022


La oficina de control Interno sugiere que se tengan en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ **Estrategia TI:** Orientar Al Grupo de TI en el entendimiento y direccionamiento estratégico, la implementación de la estrategia TI y su respectivo seguimiento y evaluación.
- ✓ **Gobierno TI:** Fortalecer la eficiencia del Grupo de TI desde punto de vista organizacional, de gestión (planeación y resultados), ordenando, alineando, estándares, buenas prácticas y brindando directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI, para luego efectuar políticas que permitan alinear los procesos y procedimientos de la entidad con TI.
- ✓ **Gestión de la Información:** Permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.
- ✓ **Sistemas de Información:** Planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas de información que facilitan y contribuyen a la toma de decisiones y generación de políticas públicas.
- ✓ **Servicios Tecnológicos:** Administrar, gestionar y soportar de manera eficaz los activos que conforman la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información de la entidad.
- ✓ **Uso y Apropiación:** Establecer estrategias que promuevan la adopción de las nuevas herramientas o tecnologías que requiera la entidad para garantizar el acceso y la usabilidad de los sistemas adquiridos dentro del proceso de transformación digital.
- ✓ **Seguridad de la Información:** Trabajar en el fortalecimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y no repudio mediante la mejora continua de los controles, procedimientos, métodos y técnicas que mejoren la seguridad digital.
- ✓ **Plan de divulgación del PETI:** Como parte integral del modelo de gestión y de la estrategia del Grupo de TI, establecerá un plan de comunicación que inicia con la divulgación a nivel directivo, para después dar a conocer a las diferentes dependencias de la entidad a nivel nacional.

3.2. SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

Busca que los servicios ciudadanos digitales sean integrados a los procesos, servicios digitales, trámites digitales, sistemas de información y demás que lo requieran, buscando racionalizar recursos, estandarizar y armonizar la administración pública en pro de mejorar los servicios del Estado.

De acuerdo con lo plasmado en los **informes de seguimiento de las vigencias 2019 y 2020** se indicó que el Programa iniciaría con la puesta en marcha de unas victorias tempranas,

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

entre ellas, *la agenda compartida con el Consejo Superior de la Judicatura y la ficha de alertas tempranas*, no obstante, al revisar los avances con corte a 30 de agosto de 2021, se encontró:

Respecto a la herramienta de interoperabilidad con el Ministerio Público, se indicó que se avanzó en la construcción de una herramienta que permita una comunicación en tiempo real entre la DPC con la PGN y las personerías, sin embargo, **NO se encontró evidencia del piloto** con las personerías que manifestaron interés en participar en el mismo, ni en los informes presentados al BID se reportan avances sobre la materia¹¹.

3.2.1 PORTAL WEB REDISEÑADO Y ACTUALIZADO

RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA


Este componente, orientado a la divulgación e interacción con el público, tiene también como objetivo mejorar la rendición de cuentas y la participación ciudadana. En este orden de ideas, la dirección general del componente es justamente la interacción con los ciudadanos. Contempla, además de ajustes varios en los mecanismos de rendición de cuentas y un diagnóstico general, el rediseño de la página web de la Defensoría y la habilitación de mecanismos interactivos para mejorar la interacción general con la ciudadanía.

El objetivo es mejorar la rendición de cuentas y la participación ciudadana. **Está integrado por tres (3) Subcomponentes**, así: 2. *Rediseño e implementación del portal web para el acceso y promoción de la oferta multi-canal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.*

“(…)

El rediseño del portal web se encuentra en fase de instalación de la licencia Liferay DXP ON PREMISE GOLD - SIZING 1 - HASTA 8 CORES en su primera versión, la cual incluye servicio de soporte, actualización, descarga y seguridad, licencia que se logró adquirir a través del contrato de consultoría DP- BID No. 019-2021 cuyo objeto es: Diseñar e implementar una estrategia para mejorar la promoción, divulgación, comunicación y publicidad de la oferta institucional de la DPC, en el marco del Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo- contrato de

¹¹ Informe de Auditoría al préstamo con el BID 4550 OC-CO “FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO” emitido por la Oficina de Control Interno.

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

préstamo BID 4550 OC-CO.” El plazo de ejecución de esta consultoría es 31 de diciembre de 2021.¹²

(...)”


3.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Busca las entidades públicas incorporen la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información de las entidades del Estado, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos. Este habilitador se desarrolla a través del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que orienta la gestión e implementación de la seguridad de la información en el Estado.

La política de gobierno digital tiene como objetivo promover lineamientos, planes, programas y proyectos en el uso y apropiación de las TIC para generar confianza en el uso del entorno digital, propendiendo por el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Además establece como habilitador transversal la seguridad y privacidad de la información, mediante el cual se definen de manera detallada la implementación de *controles de seguridad físicos y lógicos con el fin de asegurar de manera eficiente los trámites, servicios, sistemas de información, plataforma tecnológica e infraestructura física y del entorno de las Entidades públicas de orden nacional y territorial, gestionando de manera eficaz, eficiente y efectiva* los activos de información, infraestructura crítica, los riesgos e incidentes de seguridad y privacidad de la información y así evitar la interrupción en la prestación de los servicios de la Entidad enmarcados en su modelo de operación por procesos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el MinTIC elaboró el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI y define los lineamientos para la implementación de la estrategia de seguridad digital, con el objetivo de formalizar al interior de los sujetos obligados un sistema de gestión de seguridad de la información - SGSI y seguridad digital, el cual contempla su operación basado en un ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), así como los requerimientos legales, técnicos, normativos, reglamentarios y de funcionamiento; el modelo consta de cinco (5) fases las cuales permiten que las Entidades puedan gestionar y mantener adecuadamente la seguridad y privacidad de sus activos de información. Por ello, los sujetos obligados deben abordar las siguientes fases:

¹² Informe de Auditoría al préstamo con el BID 4550 OC-CO “FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO” emitido por la Oficina de Control Interno.

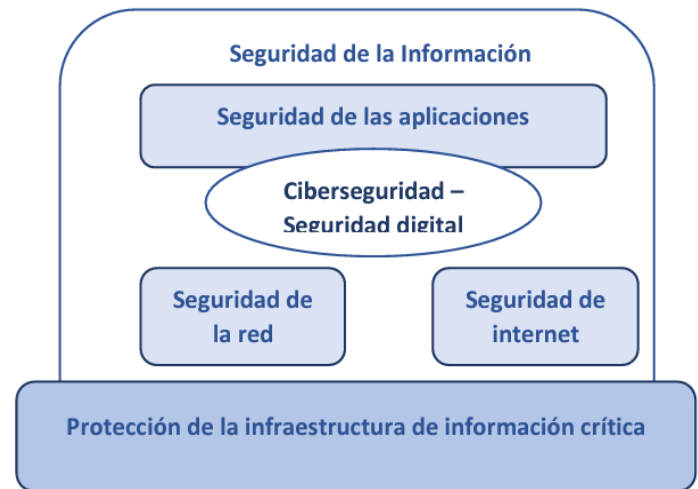
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022




Ilustración 1. Ciclo del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

Ilustración 2. Relación entre la ciberseguridad y otros ámbitos de la seguridad (Fuente: ISO/IEC 27032)



4. Conclusiones

- ✓ Se hace necesario desarrollar una Estrategia Digital Nacional que establezca una visión de corto, mediano y largo plazo con proyectos de alto nivel.
- ✓ Es importante avanzar en la conformación del Comité de Gobierno de TI con un número reducido de miembros permanentes, pero involucrar sistémicamente a todas las demás dependencias. Este escenario facilitaría el funcionamiento del comité al tiempo que promoviera un enfoque de gobierno en su conjunto, como principal organismo responsable de los programas de apoyo al acceso y uso de las tecnologías digitales, que son una condición previa para cualquier proyecto futuro relacionado con la transformación digital.
- ✓ Oportunamente reorganizado el comité, él podría ejecutar y monitorear la implementación de la Estrategia Digital Nacional, además, fijaría las metas, definiría los instrumentos de los proyectos a desarrollar.

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

GOBIERNO DIGITAL, mayo 2022

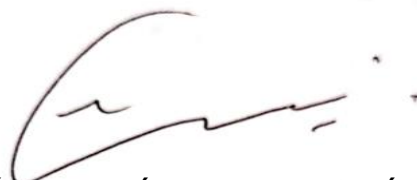
5. Recomendaciones

A la luz de lo anteriormente expuesto, la OCI extiende respetuosamente las siguientes recomendaciones:

- ✓ Recomendamos avanzar en la conformación del comité de Gobierno de TI, acción que propenderá sin duda por una mejora sustancial en la organización, planeación, ejecución y evaluación de proyectos transversales relativos al uso y manejo de las TIC's en la entidad, de manera que puedan aprovecharse, de forma más eficiente, los recursos tecnológicos y de experiencia humana con los que cuenta la Entidad.
- ✓ Sugerimos una urgente revisión del PETI en el grupo de Tecnologías de la Información. Esta herramienta que, a criterio del grupo mencionado y a la luz de las distintas recomendaciones expresadas por la OCI en informes anteriores, es de vital importancia para la medición de los avances respecto a los lineamientos, metas y actividades planteadas en inicio por el propio grupo. Esta herramienta que refleja un correcto ejercicio de planeación, es fundamental y su importancia no debe ignorarse.
- ✓ Se recomienda ampliar el contacto del grupo de TIC's con las distintas áreas de la entidad, a fin de establecer las necesidades prioritarias para cada grupo y actuar en consecuencia en términos de planeación para actualizaciones, innovaciones o mantenimientos.

Proyectó: Ingeniero, Ciser Jose Codina Bequis, Profesional Especializado, Oficina de Control Interno.

Revisó: Dr. Néstor Raúl Caicedo Meléndez, Jefe Oficina de Control Interno.



NÉSTOR RAÚL CAICEDO MELÉNDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO