	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

“*Todo proyecto que haga uso de TIC debe contar con una **estrategia específica de conocimiento, uso, apropiación y divulgación**, de manera que la entidad desarrolle acciones concretas para generar capacidades digitales a nivel de los servidores públicos de la entidad, así como de ciudadanos, usuarios y grupos de interés relacionados con el proyecto.*”

Esta estrategia debe estar alineada con las políticas y procesos de comunicación de la entidad, así como con las dimensiones de información y comunicación, y gestión del conocimiento (**definidas desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**), garantizando armonizar la iniciativa con el entorno organizacional y que el conocimiento generado, se convierta en insumo clave para el aprendizaje y la evolución de la entidad.

La Defensoría del Pueblo debe hacer seguimiento y medición al nivel de acceso y uso de plataformas y herramientas tecnológicas, a fin de determinar su **nivel de uso, impacto y aprovechamiento por parte de los usuarios**. En este sentido, la entidad junto con los responsable de orientar y liderar la implementación con los siguientes lineamientos:




“*Portal de software público*”<sup>1</sup> Es una iniciativa de transferencia tecnológica destinada a los organismos públicos, que busca reforzar el papel del Estado como promotor de la optimización de recursos y **POTENCIA** la industria local de servicios desde la aplicación lógica, el mantenimiento y la mejora de las plataformas, para entregar mejores soluciones.

**LA GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO:** Se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades, la prestación de servicios de calidad y el mejoramiento de las condiciones de vida de las sociedades. NO sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales.



Considerado los **NUEVOS RETOS** de la **EVOLUCIÓN** social y las tendencias enfocadas hacia la satisfacción del cliente, el diseño de servicios y la innovación en lo público. La evolución de la política NO implica que las entidades públicas que venían implementando la Estrategia de Gobierno en Línea, deban comenzar **DESDE CERO**, pues la Política de Gobierno Digital da **CONTINUIDAD** a los temas que se venían trabajando desde la Estrategia de Gobierno en Línea.

<sup>1</sup> Para registrar o descarga software, consulte: <https://www.softwarepublicocolombia.gov.co>

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



La toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del **USO Y APROVECHAMIENTO** de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (*generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación*).




**Seguimiento y evaluación por parte de la Entidad :** A efectos al estado de avance en la implementación de la política, la Defensoría del pueblo debe desarrollar las siguientes acciones:

- ✓ Ahorro en términos de tiempo y recursos.
- ✓ Disminución de Costos.
- ✓ Nivel de Satisfacción de usuarios interno y externos.
- ✓ Uso de procesos, tramites y servicios digitales vs. Presenciales.
- ✓ Realizar el autodiagnóstico General de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Realizar el autodiagnóstico específico en materia de seguridad y privacidad de la información.
- ✓ Hacer el reporte oficial de la implementación de la política de Gobierno Digital a través del FURAG.



Teniendo en cuenta que las entidades públicas que implementan la política cuentan con capacidades y necesidades distintas para el uso y aprovechamiento de TIC, para su implementación se tomará como referente la segmentación de entidades realizada en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG** en donde las entidades territoriales se clasifican en entornos de desarrollo robusto, intermedio e incipiente, a partir de la identificación de características propias de cada municipio y departamento en relación con seis temáticas que precisan las condiciones territoriales.

**“La Defensoría del Pueblo debe garantizar que el proyecto o iniciativa a desarrollar, cuenta con la *participación de todas las dependencias y actores externos que están relacionados con la temática que aborda el proyecto.* El desarrollo de acciones de diferentes dependencias, por la alta dirección y por otras entidades y actores de la sociedad, *es fundamental para garantizar el éxito de los proyectos que usan TIC.*”**

	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>

*“Desde el 2012, América Latina y el Caribe se han caracterizado por ser una región activa en la apertura y uso de datos abiertos. La región posee la mayor cantidad de adopciones de la Carta Internacional de Datos Abiertos, y ha sido un actor relevante en la definición de sus principios. Este COMPROMISO con la apertura debería tener como correlato una política nacional que sienta las bases para garantizar el acceso, uso y re-uso de estos datos por parte del ecosistema y que contribuya a su sostenibilidad.<sup>3</sup>”*

Los principios y buenas prácticas para la liberación de datos abiertos han sido establecidos en la Carta Internacional de Datos Abiertos - Open Data Charter<sup>4</sup>, adoptada por Colombia desde 2016 como instrumento orientador en la generación y uso de datos. En la actualidad, **7 países han consolidado sus políticas nacionales de datos abiertos que sientan las bases legales y técnicas para la apertura: Argentina, Brasil, Costa Rica, México, Perú, Uruguay y Colombia:** En el Decreto 2573/2015 del Ministerio de Tecnología de la Información y Las Comunicaciones define la “Estrategia de Gobierno en Línea”.


#### BENEFICIOS DE LOS DATOS ABIERTOS

- ✓ Perspectivas económicas y sociales.
- ✓ Transparencia y el control social.
- ✓ Mejoramiento o creación de productos y servicios y negocios innovadores.
- ✓ Pronosticar y prevenir fenómenos.
- ✓ Eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos por el Estado.
- ✓ Medición predictiva del impacto de políticas.
- ✓ Toma de decisiones en todos los niveles.
- ✓ Generar nuevo conocimiento.

<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.

<sup>3</sup> [Los datos abiertos en América latina y en el Caribe - Arturo Muent-Kunigami - BID](#)

<sup>4</sup> Esta carta es una iniciativa multilateral y colaborativa, que ha sido apoyada por gobiernos, organizaciones de la sociedad civil, sector privado y expertos en la materia. El objetivo principal de la carta es: fomentar una mayor coherencia, adoptar e implementar los principios de datos abiertos; y establecer estándares y buenas prácticas en distintas instituciones, gobiernos nacionales y locales alrededor del mundo. Luego de un intenso proceso participativo y colaborativo, la Carta Internacional de Datos Abiertos fue publicada y estrenada oficialmente.

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

### 3.1.2 SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A lo largo de esta actividad la Vicedefensoría **NO** ha justificado la implementación al **100%** del concepto de open government y de adoptar una mayor perspectiva ética. 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 los siguientes puntos para el desarrollo, facilitar el acceso, construir una entidad eficaz y responsable:

- ✓ Con la **implementación de esta política** en la Defensoría del Pueblo contribuye en aumentar el promedio de activos públicos digitalizados para que desarrolle proyectos de aprovechamiento de datos para mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

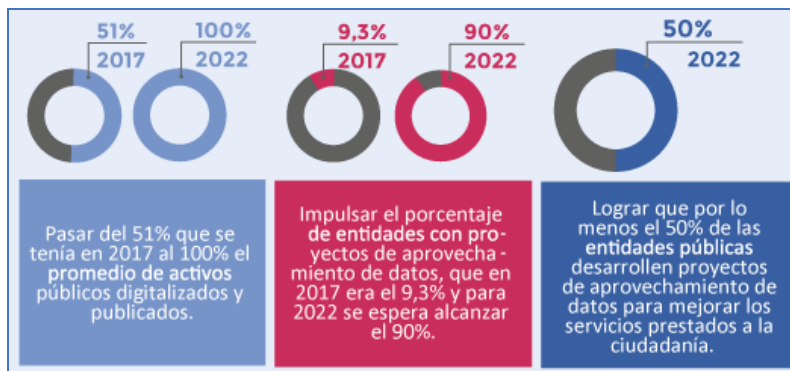


Ilustración 1: Metas Conpes Big Data a 2022.

- ✓ La **ley 1712 de 2014 de Transparencia y del derecho de acceso a la información** establece que las entidades deben “publicar datos abiertos”, teniendo en cuenta las excepciones de publicar información catalogada como “pública clasificada” o “pública reservada”.

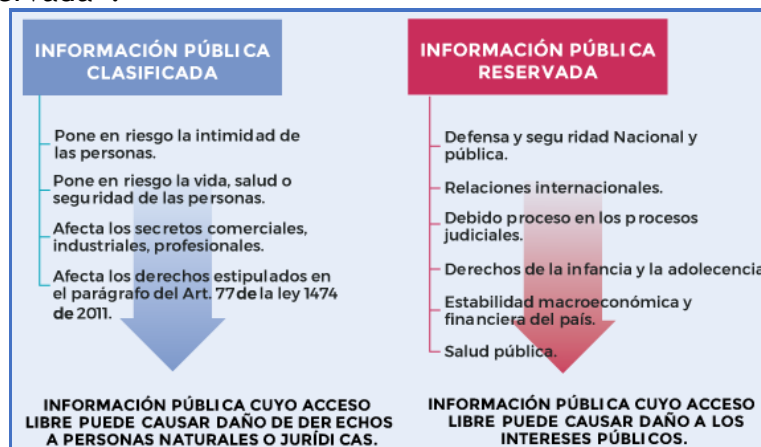



Ilustración 2: Información clasificada y reservada.

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


- ✓ **¿Cómo comunicar y promover el uso de los datos abiertos?** Una vez se cuenta con la publicación de datos abiertos, es necesario desarrollar un plan de comunicaciones para:



Ilustración 3: Comunicar y promover el uso de datos abiertos.

**Los datos NO generan valor si no se usan, comunican, promueven y monitorean su calidad y uso.** En tal sentido el líder de la implementación de esta actividad debe informar a los funcionarios internos sobre la publicación de los datos y establecer mecanismos que permitan identificar y difundir los servicios, publicaciones, investigaciones académicas y en general cualquier producto que use datos. A partir de tales objetivos, el plan de comunicaciones podría tener los siguientes momentos:



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

#### 4.1. SUSCRIBIR CONVENIOS DE INTEROPERABILIDAD<sup>5</sup> CON ENTIDADES (...)


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

##### 4.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A la fecha, se evidencia que este proyecto - Resolución, está en etapa de estudio, revisión, modificaciones y ajustes por parte de Dr. Fabian Elías Paternina Martínez, 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.

La OCI, deja en claro la importancia de seguir gestionando los convenios interadministrativos con las demás entidades y del proyecto de **INTEROPERABILIDAD** con las demás entidades como son: **Registraduría Nacional del Estado Civil, Ministerio de Protección Social - Minsalud, Ministerio de Educación Nacional de Colombia - Mineducación, DIAN - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Ministerio de Transporte - Mintransporte y Policía Nacional de Colombia, Super Intendencia de Notariado y Registro, UGPP - Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, Unidad Administrativa Nacional de Catastro, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, entre otros;** Ya que a través del uso de las tecnologías de la información se facilita la transformación y la creación de valor en las organizaciones; con una adecuada selección e implementación de estas tecnologías, alineadas con las de necesidades del negocio para satisfacer los requerimientos exigidos por la ley y garantizar el éxito en la prestación del servicio.

<sup>5</sup> El servicio de **interoperabilidad** busca la consolidación de un ecosistema de información pública unificado, que permitirá la adecuada interacción entre los sistemas de información de las entidades del Estado a través de la provisión de una estructura tecnológica para enviar y recibir información relevante, que les facilite a los ciudadanos la gestión de trámites y servicios con el Estado.

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

### 5.1. (...) INFORMACIÓN EN EL APLICATIVO DEFENDI (...)

La plataforma DEFENDI fue creada dentro del marco del plan interno de reestructuración de la Dirección Nacional de la Defensoría Pública. Su intención inicial era modernizar el proceso de contratación de Defensores públicos, que por su volumen (cerca de 4000 contratos por proceso) resultaba en un gran desgaste administrativo y, por añadidura, consumía una gran cantidad de recursos de papelería, generando incluso gastos extra por la necesidad de gestionar el archivo físico que creaba cada proceso.

En la coyuntura de la **RESOLUCIÓN No. 084 del 18 enero 2019**, que dio pie al concurso de méritos de Defensores públicos 2019 y cuya contratación resultante, cubre actualmente la demanda de Defensoría Pública en el país, se implementó esta plataforma y, aunque presentó inconvenientes en algunas de sus fases, resultó una herramienta que ha probado ser eficaz en su propósito.

A fecha en la que se suscribe el presente informe, no obstante, no hay información del desarrollo de nuevos módulos que cubran otras fases del proceso contractual, tales como, por ejemplo, las modificaciones al contrato (otrosí, terminaciones anticipadas, suspensiones y terminaciones unilaterales).


Por otro lado, cabe preguntarse si el sistema DEFENDI podría, eventualmente, funcionar como un sistema centralizado y articulado con otros sistemas de información como ORFEO y Vision Web, incluso reemplazando otros sistemas operativos que hoy cumplen funciones muy específicas, como el sistema SIAF (por ejemplo, en la consulta de contratos y generación de archivos planos para la Subdirección financiera), y que pueden migrar a una plataforma más robusta como DEFENDI.

#### 5.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

Con corte de 31 de enero, se había observado que *“NO se evidencia listados de asistencias donde se capacite al Grupo de Sistemas de la Entidad, en el uso de este aplicativo, tanto como en el código fuente del mismo, so pena de que el desarrollo futuro de esta herramienta quede únicamente en manos de contratistas y no, se garantice la transferencia de conocimiento y, por ende, la herramienta no pueda ser más tarde actualizada o adecuada a las necesidades presentadas.”*

Pudo verificarse, no obstante, que uno de los profesionales que participó en el desarrollo del sistema DEFENDI ahora hace parte del equipo de Sistemas de la Entidad. Resaltamos lo positivo en esta circunstancia, puesto que esto garantiza un soporte del aplicativo y la posibilidad de ampliar sus funcionalidades o adaptarlas en caso necesario.



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

## 6.1. (...) IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS PRIORIZADOS EN EL PETIC<sup>6</sup>

La OCI en los diferentes informes ha informado de la importancia en documentar, definir, formalizar y socializar por los diferentes medios de comunicación (Correo Electrónico, Strategos, Paloma Mensajera, Mapa de Procesos) los proyectos para conformar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones - PETIC que debió ser para el periodo (2017 - 2020) donde el Líder Ingeniero Giovanni De los Reyes, Profesional Especializado Grado 20, tiene como propósito principal: *“Coordinar y liderar proyectos para ejecutar y controlar los planes, programas, y acciones relacionados con el proceso de tecnología de la información, el desarrollo informático de la Entidad, la implementación de los sistemas de información, recursos tecnológicos y soporte técnico, para garantizar el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales.”*<sup>7</sup>


Además de las funciones asignadas debe asegurar que las metas y objetivos de TI del Grupo de Tecnologías de la Información (TIC´S)<sup>8</sup> que tiene como propósito **Artículo 8.**“ (...) *contribuir a la mejora continua de los sistemas de información misionales y de apoyo de la Entidad, en tecnologías de la información y comunicaciones, en la administración, soporte y mantenimiento de hardware y software a nivel nacional, en capacitación de sistemas de información ofimática y otros; con el fin de satisfacer las expectativas y facilitar las labores realizadas por la Defensoría del Pueblo. Artículo 9. Funciones del Grupo de Tecnologías de la Información (TIC´S). 1. Proponer, desarrollar e implementar sistemas de información que apoyen la gestión de las diferentes dependencias de la Defensoría del Pueblo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. 4. Elaborar, en coordinación de la Oficina de Planeación, el Plan de Desarrollo informático de la Entidad. 8. Cumplir con las políticas y estrategias del Gobierno Nacional en materia de tecnologías de la información y comunicaciones TICs. 15. Mantener informado al Secretario General sobre el funcionamiento de los servicios tecnológicos de la Defensoría del Pueblo. 16. Investigar, probar y analizar los productos de hardware y software disponibles en el mercado, que pueden ser utilizadas para el cumplimiento del Plan Estratégico de Gestión de Información y Tecnología.”*

Adicionalmente, este documento debe contemplar que estén vinculados y alineados con las metas y objetivos de la **Defensoría del Pueblo, la nueva Política de Gobierno Digital (**

<sup>6</sup> Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

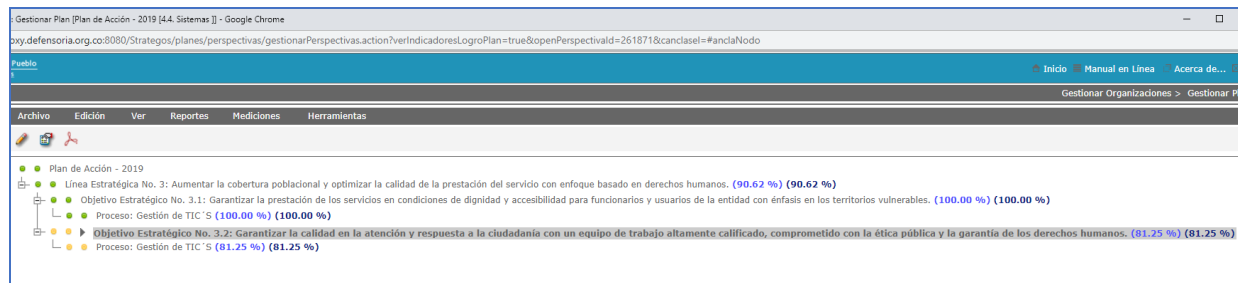
<sup>7</sup> Manual Especifico de Funciones y Requisitos por Competencias Laborales Defensoría del Pueblo - Resolución 1365 de 2014, Pag. 150 A 152 de 967, PROFESIONAL ESPECIALIZADO 20 (2010) - SECRETARÍA GENERAL - SISTEMAS.

<sup>8</sup> Resolución 183 del 30 ENE. 2020 “Por la cual se modifica la Resolución No.062 de enero de 2014, y se revoca la Resolución No. 579 del 30 de marzo de 2016.”

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

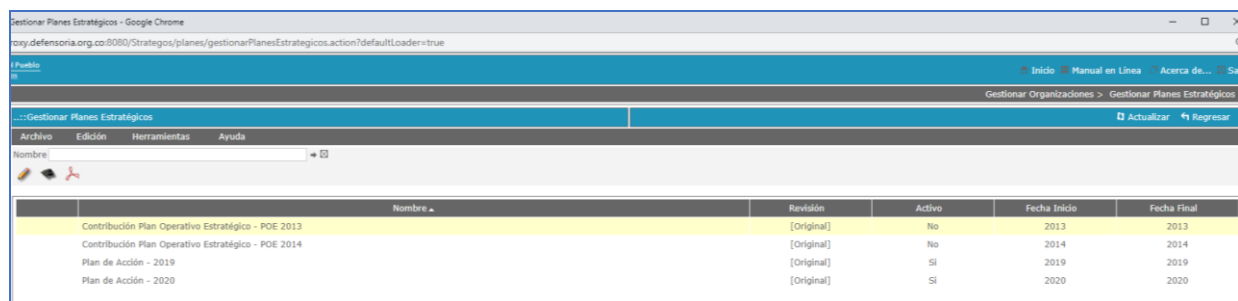
**MINTIC - Manual Para la Implementación de la Política de GD)<sup>9</sup> y la Directiva Presidencial N° 2 para la simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado, se deben ajustar a los planes y apropiar los recursos necesarios para su planeación, implementación y desarrollo.**

También cabe anotar, que las evidencias de gestión en el Sistema STRATEGOS NO se ven reflejadas en el PETIC, aunque parte del diagnóstico, análisis, definición y planeación de los proyectos de tecnología que ejecutará el Grupo de Sistemas durante cada año; estos deben apoyar el cumplimiento de los procesos y objetivos propuestos por la Entidad, además de las funciones asignadas por dicho Grupo.




**Ilustración 1: Plan de Acción - 2019 - Sistema de Información STRATEGOS - Grupo de Sistemas 05/02/2020.**

Se evidencia que el Plan de Acción del año 2017 y 2018 NO se encuentra en el Sistema STRATEGOS, imposibilitando la consulta y observar al detalle la trazabilidad de la ejecución del PETIC.



**Ilustración 2: Gestionar Planes Estratégicos - 2019 y 2020 - Sistema de Información STRATEGOS - Grupo de Sistemas 05/02/2020.**

<sup>9</sup> [MINTIC - Manual de Política de Gobierno Digital](#) ha sido actualizado a partir de la Directiva 02 de 2019, Versión 7 Abril de 2019, Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte2, titulo 9. Cap. 1. - Incorpora los lineamientos para la integración al Portal Único del Estado Colombiano.

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

### 6.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

No hay modificación alguna de la matriz por parte del Grupo encargado. No hay evidencia alguna de que se haya avanzado en este tema. Tampoco se aportó evidencia alguna o se comunicó a esta Oficina el motivo de esta omisión al respecto.

El presente documento PETIC cuenta con una vigencia de 4 años comprendido entre los años 2017 - 2020 enmarcada en el periodo de gobierno, y se encuentra desactualizado con el lineamiento con el plan estratégico institucional; por otro lado, este NO nos permite una revisión periódica cuando sea necesaria, para proponer y criticar de manera constructiva los proyectos y sus metas de acuerdo con el presupuesto y los lineamientos establecidos.

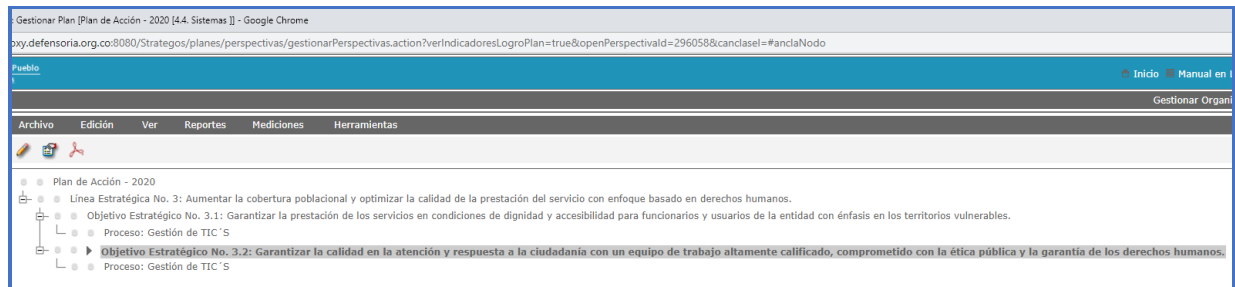


Ilustración 3: Plan de Acción - 2020 - Sistema de Información STRATEGOS - Grupo de Sistemas 05/02/2020.

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.

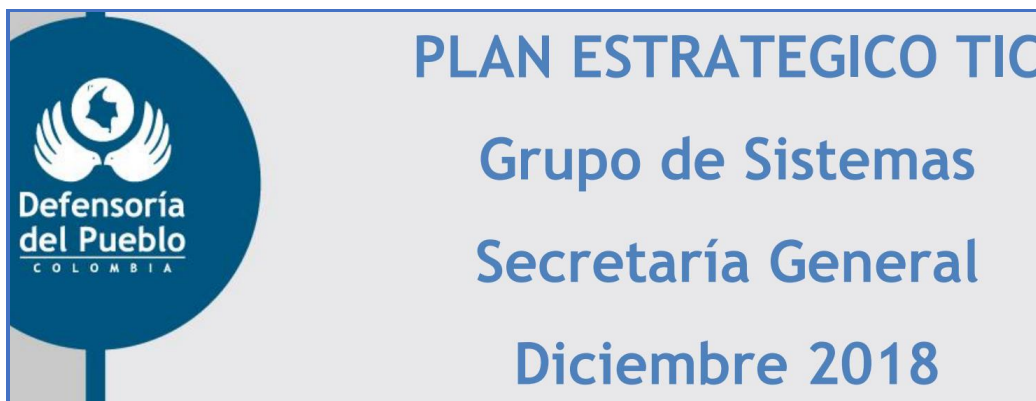



Imagen 1: PETIC 2017 - 2020<sup>10</sup> - Mapa de Procesos Gestión de TIC's 06/02/2020.

<sup>10</sup> [PLAN ESTRATEGICO TIC](#) - Grupo de Sistemas / Secretaria General - diciembre 2018.

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

## 7.1. ACTUALIZAR EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

El catálogo de servicios no es visible en los documentos externos ni en los documentos de apoyo. No se han presentado justificaciones en esta omisión y consideramos, que dicho documento debería ser accesible a los funcionarios.

Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
Caracterización	GTI-C
Procedimientos	Otros Documentos y Formularios
GTI-P01 Planeación de TIC	
GTI-P02 Gestión de solicitudes e incidentes de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC	
GTI-P03 Monitoreo y evaluación de los servicios y productos TIC	GTI-P03-F01 Identificación de servicios y parámetros GTI-P03-F02 Evaluación y Seguimiento
GTI-P04 Desarrollo o actualización de aplicaciones	GTI-P04-F01 Historia de Usuario GTI-P04-F02 Diseño y desarrollo o actualización de aplicaciones GTI-P04-F03 Pruebas de desarrollo o actualización de aplicaciones
GTI-I01 Instructivo pautas para desarrollo de videoconferencias	
Documentos Externos	Documentos de Apoyo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PLAN ESTRATEGICO TIC - PETIC</li> <li>POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</li> </ul>

Imagen 2: Mapa de Procesos - Gestión de TICs

### 7.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ


De nuevo, NO se pudo ingresar al link que envió el Grupo de Sistemas, para revisar si se realizaron las modificaciones por parte del Grupo encargado. No hay evidencia alguna en el avance del tema y no se aportó, evidencia alguna o se comunicó a esta Oficina el motivo de esta inacción al respecto.

## 8.1. IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO A NIVEL NACIONAL

Para la vigencia 2018, se tiene planeado implementar el Sistema en 21 dependencias de la Entidad. En la vigencia 2019 se implementó el Sistema en 57 dependencias, al inicio de 2020 se activaron la Regional Bogotá y Cundinamarca y la Delegada de Asuntos Constitucionales.

A la fecha 81 dependencias tiene implementado ORFEO. Aún quedan pendientes dependencias por implementarlo, a saber:

- ✓ Regional Guainía por (se alegan problemas de conectividad).

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

- ✓ Despacho del defensor del pueblo (se informa que su Secretario privado estaba pendiente de capacitación).
- ✓ Oficina de Control Interno Disciplinario (por procedimientos de reserva).
- ✓ Despacho Vicedefensor del Pueblo (el Vicedefensor está pendiente de capacitación).
- ✓ Subdirección de Gestión del Talento Humano y sus 3 grupos (por migración de ORFEO de talento humano a ORFEO nueva versión).

### 8.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

En primera medida, es necesario recordar que la fecha límite para la implementación **31 de diciembre de 2019**. Superada esta fecha, se colige que la planeación al respecto fue insuficiente para dar cumplimiento a este lineamiento, a pesar de los esfuerzos realizados.


Esta oficina considera que inconvenientes tales como las capacitaciones que no han tenido lugar y los problemas de conectividad de Guainía, pudieron haberse solventado con una adecuada planificación. Si bien es entendible que los imprevistos suceden, el tiempo de capacitación requerido para la introducción en el aplicativo no es demasiado (circunstancia que nosotros mismos pudimos comprobar, al recibir la capacitación en el mes de octubre de 2019).

Por otro lado, respecto del concepto de no implementación por cuenta de lo denominado como “Por procedimientos de reserva” que sugerimos evaluar, debe considerarse que, si bien el nivel de reserva documental en los archivos de este grupo, es superior al del resto de la Entidad, valdría la pena revisar opciones de implementación de seguridad, de forma que las características de las funciones en el grupo no entorpezcan el cumplimiento del lineamiento, sin que esto afecte el carácter reservado de la información y su adecuada manipulación en consecuencia.

Una vez más, recordamos la obligatoriedad de la política Cero Papel, emanada de la Presidencia de la República y cuyo cumplimiento ha determinado el señor Defensor en varias resoluciones y comunicados al respecto.

Imagen 3: [Artículo del TIEMPO Del 26 noviembre de 2019](#)



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

## 9.1 DOCUMENTO DIAGNÓSTICO, REQUERIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, POLÍTICA Y FASES DE MIGRACIÓN “IPv4 A IPv6”

De acuerdo al cronograma planteado por el Tecnologías de la Información (TIC´S) de la Entidad, se llevó a cabo la adopción del protocolo IPV6 en las cedes Centro y Chapinero de la Defensoría.


Es de recordar que se presentó la propuesta para la adopción de este protocolo, en dos momentos: 1. Nivel Central 2. Resto del país. Es de esperar que, cumplido el primer objetivo, el resto del proceso de adopción siga siendo satisfactorio.

### 9.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

Como soporte de esta implementación, el grupo de sistemas ha presentado para la migración adecuada del protocolo a IPV6. Dicho documento contenía especificaciones técnicas y se encuentra disponible en el aplicativo “FORTIGATE”. Por políticas de seguridad de la información no es posible acceder a él por el momento, por lo que no se ofrecen imágenes al respecto.

## 4. Conclusiones

- ✓ Es necesaria la reevaluación de algunos aspectos en el RAEI, que para el momento resultan poco óptimos, tales como el monitoreo de calidad y uso de datos y la implementación al cien por ciento de “Open Government”.
- ✓ Es importante no desfallecer en el empeño de suscribir convenios de interoperabilidad con otras entidades. Si bien se trata de una misión laboriosa, se trata de una labor fundamental. No hay que perder de vista, en este sentido, las recomendaciones de la OCI.
- ✓ Si bien la plataforma DEFENDI constituye un logro en materia del avance de la Entidad, en la política Cero Papel y en la modernización de los procesos internos de la misma, sería importante potenciar esta herramienta mediante nuevos desarrollos en módulos y ajustes, que signifiquen un mayor aprovechamiento de la misma.
- ✓ El proceso del PETIC en el área de Sistemas (salvo actividades puntuales como la migración a IPV6), presenta serias falencias y no hay evidencia de muchos de los procesos necesarios para adelantar esta labor. Importante reevaluar.
- ✓ A pesar del considerable porcentaje de cobertura ORFEO a nivel nacional, no se alcanzó la meta propuesta por parte del grupo de Gestión Documental. Consideramos que la mayoría del porcentaje no cumplido, pudo planificarse en mejor forma para su consecución.

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

- ✓ La migración a protocolo IPV6 ha sido un éxito en su primera fase de implementación, a nivel Central. Se espera que el proceso continúe de forma óptima dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2710 de fecha 3 de octubre de 2017<sup>11</sup>.

“

(...”Por la cual se establecen lineamiento para la adopción del protocolo IPv6”  
**Artículo 3. Plazo de adopción.** Las Entidades Estatales de carácter Nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución, deberán culminar el proceso de transición a protocolo IPv6 en convivencia con el protocolo IPv4 a más tardar el **31 de diciembre de 2019**. Por su parte, las entidades territoriales deberán finalizar dicho proceso a más tardar el **31 de diciembre del año 2020**, acorde al plan diagnóstico formulado por cada entidad, **Artículo 5. Contratación.** A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, todos los procesos de selección que inicien las entidades públicas deberán, desde los mismos pliegos de condiciones o lo que haga sus veces, exigir soporte IPV6 nativo en coexistencia con IPv4, en la contratación de bienes y servicios relacionados con las TIC. Lo anterior aplica también a todos los procesos de selección o acuerdos marco de precios de Colombia Eficiente relacionados con la adquisición de equipos, redes, software, hardware, aplicaciones comunicaciones, servicios de almacenamiento, servidores de correo electrónico (...), **Artículo 6. Sanciones.** El incumplimiento de las disposiciones de la presente resolución dará lugar a la aplicación de las sanciones respectivas de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. En las materias relacionadas con la Ley 1341 de 2009, lo previsto en este artículo será de competencia de la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## 5. Recomendaciones

- ✓ Es importante no perder de vista las recomendaciones de la OCI en temas como Gobierno Abierto y convenios de Interoperabilidad. Se sugiere retomar mesas de trabajo con otras entidades.
- ✓ Se recomienda evaluar las posibles mejoras en la plataforma DEFENDI con miras a fortalecerlo y mejorar procesos internos de la Defensoría Pública, incluso en procesos transversales con otras áreas como la Subdirección Financiera.

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

<sup>11</sup> [MINTIC - RESOLUCIÓN 0002710 de 3 de octubre de 2017 “ Por la cual se establecen lineamiento para la adopción del protocolo IPV6”](#)