

MEMORANDO

Bogotá D.C., 30 de Enero de 2019

PARA: DOCTOR JORGE ENRIQUE CALERO CHACÓN - VICEDEFENSOR.
DOCTOR JUAN MANUEL QUIÑONES - SECRETARIO GENERAL.
DOCTOR ALBEIS JAMES FUENTES PIMIENTA - DIRECTOR NACIONAL DE DEFENSORIA PÚBLICA.
DOCTOR ALVARO FRANCISCO AMAYA VILLAREAL - DIRECTOR NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN.
DOCTOR AVELINO ORLANDO DIAZ RENDÓN - JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN.
DOCTOR FABÍAN ELÍAS PATERNINA MARTÍNEZ - JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA
DOCTORA YANETH CECILIA FONTALVO ROMERO - RESPONSABLE DEL GRUPO DE CONTRATACIÓN.
DOCTOR JESUS ENRIQUE PRADO DIAZ - OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL.
DOCTORA MAGDA CAROLINA CARDOZO CERQUERA - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.
INGENIERO GIOVANNI ANDRÉS DE LOS REYES GUEVARA - RESPONSABLE DEL GRUPO DE SISTEMAS.

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

REFERENCIA: Informe Final - Plan Acción Gobierno en Línea - PAGEL vigencia 2018 - Tercer seguimiento corte 31 de diciembre 2018.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad. Y conforme al Decreto Único Reglamentario, del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información), ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) - Decreto 103 del 2015 (que reglamenta la ley anteriormente citada), decreto 2573 del 2014 (Lineamientos Generales de Gobierno en Línea) artículos 7 y 8 (que definen los responsables de orientar la implementación de la estrategia Gobierno en línea); y la guía del “Manual de estrategias de gobierno en línea”, consolida todos los informes de, “evaluación y seguimiento” y la matriz del “Plan Acción Gobierno en Línea - PAGEL 2018”, adjuntando la matriz con su seguimiento, con cortes al 30 de abril, 30 de agosto y 31 de diciembre de 2018.

En la matriz en cuestión, se presentan de forma abaricable e inteligible, el estado del avance en las actividades que fueron formuladas por el comité de Tecnologías de la

Información¹ para el año 2018. Así mismo, se presentan conclusiones y recomendaciones, cuya intención es coadyuvar en la consecución de los objetivos propuestos en el planteamiento de dichas actividades, además de obedecer a la política institucional de mejoramiento continuo y al tenor de las directrices establecidas en el Manual de Gobierno en Línea.

Para esta vigencia, la matriz del “Plan de Acción de Gobierno en Línea vigencia 2018”, se formularon veintitrés (23) actividades, distribuidas en sus cuatro ejes temáticos. El estado de cumplimiento en cada logro se presenta así:

Con fecha de corte **30 de abril**², se debería dar cumplimiento a cinco (5) actividades, reportando un cumplimiento total en dos (2) de ellas, y una (1) con un buen avance. Las otras dos (2) actividades están en responsabilidad de la de la Oficina de Comunicaciones, pero no fue posible su seguimiento con esta fecha de corte, reportando un avance de 0%. Se recomienda a todos los responsables de las actividades de este Plan de Acción, mantener su compromiso en pro de este cumplimiento.

El grupo de Sistemas, quien es el área en que recae la mayoría de las actividades, presenta su seguimiento sobre las actividades formuladas y lideradas junto con el equipo interdisciplinario conformado entre otros, por la Oficina Comunicaciones y la Secretaría General.

Seguimiento a corte: 30 abr-2018							
Eje temático	Logro	Cantidad de actividad por Eje	Actividad por Logro	Cumplidas A 30 abr 2018	Cumpl/to parcial o avance	Sin avance	% promedio Cumpl/to
I.- TIC Gobierno abierto	Transparencia	5	5	1	1	3	30%
I.- TIC de servicios	1- Servicios centrados en el usuario	6	1	0	0	1	0%
	2- Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)		1	0	1	0	5%
	3-Trámite y servicios en línea		4	0	1	3	8%
III.- TIC de Gestión	1- Estrategia de TI	10	4	2	2	0	74%
	2- Gobierno de TI		1	0	1		45%
	3- Sistemas de información		2	1	1	0	90%
	4- Uso y apropiación		1	0	0	1	0%
	5- Capacidades Institucionales		2	0	2		20%
IV.- Seguridad y Privacidad	Implementación del plan seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	2	2	0	2	0	55%
Total		23	23	4	11	8	33%
% Cumplimiento PAGEL vigencia 2018:				17%	48%	35%	
Cumplimiento promedio de actividades del PAGEL 2018							37%

¹ Comité de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en la Defensoría de Pueblo (Gobierno en Línea) 30 de enero del 2018, como indica la resolución 477 del 13 de marzo de 2017. “La Defensoría\Planeación y Gestión\Gobierno en línea” y el enlace es el siguiente: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/3137/Gobierno-en-l%C3%ADnea.htm>

² **MEMORANDO:** Informe de Evaluación y seguimiento y Matriz – Plan de Acción de Gobierno en línea – PAGEL vigencia 2017 Primer seguimiento corte 30 de abril de 2018. Consecutivo dependencia: **OCI - 1030 - 064 del 1 junio del 2018.** <http://www.defensoria.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-deControl-Interno.htm>

Conclusiones:

1. Se realizó, seguimiento al Plan de Acción de Gobierno en Línea-vigencia 2018. Se reporta un avance promedio de cumplimiento del 37%.
2. El Grupo de Sistemas presenta su seguimiento y considerando que este grupo, es quien tiene más actividades, se debe coordinar su liderazgo, para asegurar un buen equipo de trabajo de acuerdo con las necesidades de los otros líderes dentro de las actividades de este plan junto con la Secretaria General y la Oficina de Comunicaciones, que aseguran una mejora en el botón de transparencia y acceso a la información, de cara a la ciudadanía.
3. Se presentó, seguimiento por cada uno de los responsables de las actividades formuladas en esta matriz.
4. Se encuentran cuatro (4) actividades con un cumplimiento total del 100%; once (11) actividades se encuentran en ejecución y Ocho (8) sin avance, de las veintitrés (23) actividades formuladas. El cumplimiento en esta vigencia y para este periodo corresponde a 37% con la siguiente distribución:

Cumplimiento de actividades	%
Total 100%	17%
Parcial o avance	48%
Sin avance	35%

Se recomienda:

1. Continuar con el fortalecimiento del tema de los “sistemas de información” y enlaces dentro de la WEB, con el compromiso de todos los responsables y sobre todo, con el equipo interdisciplinario. Conformado por el grupo de Sistemas junto con la Secretaria General y la Oficina de Comunicaciones, que han liderado y construido actividades que se ven reflejadas tanto al interior, como al exterior de la entidad; asegurando una mejora en la transparencia y acceso a la información de cara a la ciudadanía.
2. Se mantiene la recomendación enmarcada en “Definir una herramienta con responsabilidad de área de comunicaciones, para asegurar y mantener actualizada la información correspondiente a los botones de enlace de las diversas categorías presentadas, en el botón de “Transparencia y acceso la información” (Decreto 103 del 2015, artículo 36), atendiendo las observaciones y recomendaciones, presentadas en los informes de evaluación y la matriz del Plan de Acción de Gobierno en Línea 2018, dándolo a conocer a los responsables de las publicaciones y a la Oficina de Control interno, para asegurar los accesos, trazabilidad y definir, la responsabilidad de la información publicada dentro de estos enlaces.

Con fecha de corte **30 de agosto**³, se debería dar cumplimiento a quince (15) actividades, reportando un cumplimiento total en seis (6) de ellas, de las cuales una, se debe cumplir el 31 de octubre. Por lo tanto solo cinco (5) actividades de las quince (15), presentan cumplimiento total; seis (6) de ellas presentan un avance igual o menor a al 50% y cuatro (4), por encima de 50% y menor 80%. Se presenta seguimiento a todas las actividades, registrando el avance o cumplimiento total.

Todas las dependencias, a quienes se les solicitó su seguimiento, lo presentaron, excepto la Secretaria General, quien participa en dos actividades.

Dada la respuesta de algunas dependencias sobre actividades específicas, en las que participan varios responsables, asignando la responsabilidad a otro de los participantes de dicha actividad, se recomienda para la vigencia 2019, en la formulación solo responsabilizar a una dependencia, quien coordinará y liderara la actividad con la colaboración de otras áreas o dependencias.

Seguimiento a corte: 30 ago-2018								
Eje temático	Logro	Cantidad actividad por Eje	Actividad por Logro	Cumpl/to 30 abr	Cumpl/to 30 ago	Cumpl/to parcial o avance	Sin avance	% promedio Cumpl/to
I.- TIC Gobierno abierto	Transparencia	5	5	1	0	4	0	50%
II.- TIC de servicios	1- Servicios centrados en el usuario	6	1	0	1	0	0	100%
	2- Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)		1	0	0	1	0	5%
	3-Tramite y servicios en línea		4	0	0	4	0	48%
III.- TIC de Gestión	1- Estrategia de TI	10	4	2	0	2	0	64%
	2- Gobierno de TI		1	0	0	1	0	70%
	3- Sistemas de información		2	1	0	1	0	90%
	4- Uso y apropiación		1	0	1	0	0	100%
	5- Capacidades Institucionales		2	0	0	2	0	25%
IV.- Seguridad y Privacidad	Implementación del plan seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	2	2	0	0	2	0	55%
Total		23	23	4	2	17	0	61%
% Avance cumplimiento PAGEL vigencia 2018:				17%	9%	74%	0%	
Cumplimiento promedio de actividades del PAGEL 2018								57%

³ **MEMORANDO:** Informe de Evaluación y seguimiento y Matriz – Plan de Acción de Gobierno en línea – PAGEL vigencia 2017 Primer seguimiento corte 30 de agosto de 2018. Consecutivo dependencia: **OCI – 1030 - 117 del 27 septiembre del 2018.**
<http://www.defensoria.gov.co/es/public/despachodeldefensor/6267/Informes-deControl-Interno.htm>

Conclusiones:

1. Se adelantó seguimiento al Plan de Acción de Gobierno en Línea-vigencia 2018, con corte 30 de agosto 2018, alcanzando un avance promedio de cumplimiento del 57%.
2. Considerando el carácter estratégico del proceso “Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que enmarca el “Gobierno en Línea”, debe asegurar una presencia de alineación de los objetivos de las TI (Tecnologías de la Información), con la estrategia de la Entidad, una mejora continua en los equipos de trabajo y Comité TICS . Para ello, deberían de disponer de unos **procedimientos de evaluación objetiva del Gobierno de TI**, el cual es el motor de transformación del negocio a través de la tecnología.
3. Se debe actualizar los documentos allí presentados y realizar seguimientos sobre el cumplimiento de la estrategia definida dentro del PETIC y de los indicadores de este proceso.
4. Se definió el procedimiento “Directrices generales de técnica normativa para la elaboración de actos administrativos, versión 1, vigente desde el 3 de agosto, que enmarca entre otras la actividad de publicar los actos administrativos de interés de la ciudadanía, dentro del proceso “Gestión Jurídica”
5. Se presentó, seguimiento por cada uno de los responsables de las actividades formuladas en esta matriz, excepto por la secretaria general.
6. Se presentan seis (6) actividades, con un cumplimiento total del 100%; diecisiete (17) actividades se encuentran en ejecución, de las veintitrés (23) actividades formuladas. El cumplimiento en esta vigencia y para este periodo corresponde al 57% con la siguiente distribución:

Cumplimiento de actividades	%
Total 100%	26%
Parcial o avance	74%

Se recomienda:

1. Establecer el plan de contingencia que se adelanta, cuando se presenten dificultades de acceso a la página WEB, e informar dentro de algún acceso o espacio en la WEB, a la ciudadanía en general, de estos inconvenientes.
2. Se mantiene la recomendación enmarcada en “Definir una herramienta con responsabilidad de área de comunicaciones, para asegurar y mantener actualizada la información correspondiente, a los botones de enlace de las diversas categorías presentadas, en el botón de “Transparencia y acceso la información” (Decreto 103 del 2015, artículo 36), atendiendo las observaciones y recomendaciones, presentadas en los informes de evaluación y la matriz del Plan de Acción de Gobierno en Línea 2018, dándolo a conocer a los responsables de las publicaciones y a la Oficina de Control

interno, para asegurar los accesos, trazabilidad y definir, la responsabilidad de la información publicada dentro de estos enlaces.

Con fecha de **corte 31 de diciembre**, se hizo una revisión de las actividades propuestas y su seguimiento, en el entendido de que la evaluación anual de estos objetivos debe armonizar con el proceso de rendición de cuentas y que esta es indispensable a fin de proceder a las respectivas correcciones o replanteamientos necesarios para llevar a buen puerto cada una de estas actividades.

En este período se evaluaron las veintitrés (23) actividades propuestas, con un porcentaje de consecución de objetivo, que **promedia un 76%**.

Si bien se trata de una cifra preocupante, es importante entrar a revisar los motivos que la ocasionan. De las veintitrés (23) actividades mencionadas, once (11) no consiguieron el porcentaje deseado del cien por ciento y cuatro (4) de ellas, ni siquiera alcanzaron un cincuenta por ciento (50%) de avance. Las once actividades que mencionamos son:

1. Publicar los actos administrativos en la página web institucional que afecten a los ciudadanos de acuerdo con el procedimiento sobre "TÉCNICA NORMATIVA".
2. Habilitar espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a las audiencias de rendición de cuentas.
3. Convertir en dato abierto el listado de información clasificada como susceptible.
4. Desarrollar una Aplicación para dispositivos móviles (APP) donde los usuarios ciudadanos y grupos de interés puedan presentar las PQRSDF y las solicitudes de atención.
5. Habilitar en el campus virtual de la página web el registro y certificación de los cursos virtuales a cargo de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación.
6. Automatizar el trámite que determina la imposibilidad económica de los solicitantes, para proveer la defensa de sus derechos, con el fin de asumir su representación judicial.
7. Actualizar el documento Esquema de Gobierno de TI.
8. Completar la instalación de las licencias MAGIC Y JAWS en los computadores de los servidores que lo requieran.
9. Implementar el sistema de gestión documental ORFEO a nivel nacional.

10. Automatizar la estadística de gestión de Defensoría Pública, las solicitudes de certificado de disponibilidad presupuestal, solicitudes aspirantes a Defensor Público y la Supervisión y Liquidación de contratos.
11. Diseñar e implementar el plan de contingencia y continuidad del negocio.

Sin ahondar innecesariamente en estos puntos (puesto que la matriz “Seguimiento al Plan de Acción Gobierno en Línea”, que se adjunta al presente memorando, contiene los datos de las observaciones y recomendaciones de cada uno, por lo que sugerimos con encomio revisarla), nos permitiremos analizar dos casos puntuales, a manera de ejemplo:

En primera instancia, abordaremos el tema de la actividad “*Desarrollar una Aplicación para dispositivos móviles (APP) donde los usuarios ciudadanos y grupos de interés puedan presentar las PQRSDF y las solicitudes de atención*”. Esta actividad presenta el más bajo avance de todas las propuestas durante la vigencia 2019 (5%) y durante los últimos dos cortes no presentó **ningún** tipo de avance.

Si bien es entendible que la actividad en cuestión requiere obligatoriamente un cuidadoso análisis para garantizar los mejores resultados para la Entidad y sus usuarios, no menos cierto es que la Oficina de Control Interno no recibió información alguna acerca de eventuales avances, en la planeación, la discusión o el planteamiento de posibles soluciones que permitiesen avanzar en la actividad propuesta.

Por otro lado, una aplicación de este tipo muy probablemente crearía una cercanía con el ciudadano, tan necesaria para la entidad defensora de Derechos Humanos en Colombia. Herramientas existentes como el SISAT (por ejemplo) podrían aprovechar los datos suministrados por usuarios para crear estadísticas o generar alertas tempranas. En un mundo que se hace cada vez más digital, una aplicación adecuada de la Defensoría del Pueblo no es una opción a descartar. Incluso, existen ya aplicaciones similares, como es el caso de la **Defensoría del Pueblo de Perú**⁴, que permite presentar y monitorear los casos de los usuarios virtualmente, a la par que indica ubicaciones de las oficinas en todo el país.

Como segundo ejemplo, tenemos el proceso de contratación de Defensores Públicos. Dicho proceso vincula a la entidad cerca de cuatro mil (4000) contratistas, que suponen uno de los mayores impactos positivos de la Defensoría del Pueblo en el país, mediante el ejercicio de la Defensa Pública, gratuita y eficiente a la población más necesitada.

Pero la contratación de todas estas personas, también es un esfuerzo humano, financiero y tecnológico enorme para la Defensoría. Además del valor de los honorarios de los contratistas (que constituyen un importante porcentaje del presupuesto total de la entidad), el inmenso gasto de papelería, sumado a circunstancias particulares que hicieron necesarios tres procesos de contratación durante el 2018, en abril, octubre y diciembre, sucesivamente. Esta contratación es un esfuerzo para los funcionarios de la Dirección en

⁴ Página Web – Artículo – Ciudadanos Podrán presentar sus casos a la Defensoría del Pueblo desde se teléfono móvil (APP) - <http://www.defensoria.gob.pe/blog/tag/app-movil/>

términos de carga laboral y aún puede ser un riesgo de salud ocupacional. Todo esto sin contar con la cantidad de **papel**, suministros de impresora y otros artículos de oficina que se usan en cada contratación, imprimiendo los documentos, los formatos y los contratos de los cuatro mil defensores; el desgaste en los equipos y las imprecisiones que puede causar el manejo de papel físico.

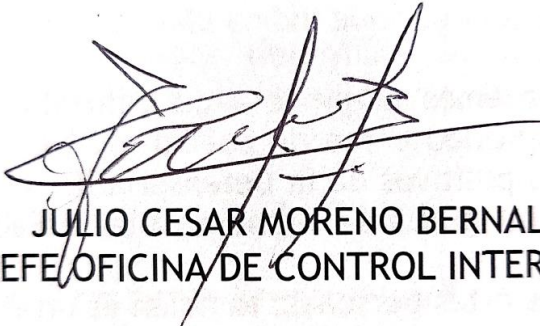
Es evidente la necesidad de crear un sistema de información o un software especializado que permita agilizar los trámites de contratación, mediante la recepción directa de documentos o la digitalización de los mismos mediante una plataforma o cualquier otro medio que se juzgue conveniente. Esto, con el fin de reducir los tiempos de recepción, análisis y procesamiento de las hojas de vida y otros documentos; por supuesto, este desarrollo también tiene un importante componente de responsabilidad ecológica de la entidad, dando cumplimiento a la política “Cero Papel” de la entidad, emanada de la Directiva Presidencial 04 de 2012.

Ejemplos como los anteriores nos permiten ver claramente, cuán importante es el avance en las actividades propuestas de Gobierno en Línea, las oportunidades y fortalezas que pueden ofrecer a la Defensoría el sumar esfuerzos para llevarlas a buen término.

Es altamente recomendable, además, propender por la integración de las distintas dependencias, en aras del objetivo común de hacer avanzar a la Defensoría en el Pueblo en el marco de la estrategia Gobierno en línea. La comunicación y buen entendimiento entre los responsables de cada grupo y cada proceso, son fundamentales en este cometido.

En opinión de la Oficina de Control interno, se requiere un replanteamiento de estos objetivos para las actividades del 2019, que se revise cuáles son las más relevantes y cuáles son susceptibles de ser aplazadas o modificadas. Para ello, se cuenta con la disposición de las dependencias y el liderazgo de todos los responsables de las diferentes actividades.

Cordialmente,



JULIO CESAR MORENO BERNAL
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera - Defensor del Pueblo.

Proyectó: Ing. Ciser José Codina Bequis

Revisó: Dr. Julio Cesar Moreno Bernal

Archivado en: 1030.29.12 Informes de Evaluación y Seguimiento - Plan Acción Gobierno en Línea

Consecutivo Dependencia: OCI - 1030 - 014