	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

¿Quiénes ejecutan la política de Gobierno Digital?

“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 1078 de 2015). Así mismo, con el objetivo de identificar claramente los roles para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se define un esquema institucional que vincula desde la alta dirección hasta las áreas específicas de la entidad en el desarrollo de la política y el logro de sus propósitos.”¹

Responsables de la implementación de la política de Gobierno Digital


- ✓ **Líder de la política**
- ✓ **Responsable Institucional**
- ✓ **Responsable de orientar la implementación:** Es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de que trata el artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015. Es la responsable de orientar la implementación de la política de Gobierno Digital, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ **Responsable de liderar la implementación:** Es el Responsable del Grupo de Sistemas, o quien haga sus veces en la entidad, de acuerdo con el artículo 2.2.35.5. del Decreto 1083 de 2015.

Dentro de los procesos de **TRANSFORMACIÓN DIGITAL** de la entidad, se recomienda la creación de algunas instancias técnicas, para definir y tomar decisiones operativas y técnicas. Estas instancias deben actuar en coordinación con el **COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO**² para la toma de decisiones. Entre estas se encuentran:

- ✓ **Grupo de trabajo de Arquitectura empresarial** Evalúa los impactos de cualquier decisión de inversión, adquisición o modernización de sistemas de información e infraestructura tecnológica en la Defensoría del Pueblo.
- ✓ **Responsable de Seguridad de la Información** Designar un Responsable de Seguridad de la Información que a su vez responderá por la Seguridad Digital en la Defensoría del Pueblo, el cual debe pertenecer a un área que haga parte del direccionamiento

¹ **MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL** - Implementación de la Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)

² **Resolución 1360 de 15 de noviembre de 2018** “Por medio de la cual se crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Comité de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo” y **Resolución 935 de 11 julio de 2019** “Por medio de la cual se **reorganiza** (...)”

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


estratégico o Alta Dirección y tendrá las responsabilidades establecidas en la guía de roles y responsabilidades del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información³.



Ilustración 1: Lineamientos que incorporan el uso y aprovechamiento de las TIC.
 Fuente: Manual de Gobierno Digital.

Teniendo en cuenta que el nuevo enfoque de Gobierno Digital es el uso de la tecnología como una herramienta que habilita la gestión de la entidad para la generación de valor público, **todas las áreas o dependencias son corresponsables en su implementación**, además que el Responsable del Grupo de Sistemas, o quien haga sus veces, hará parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y responderá directamente al representante legal de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.35.4. del Decreto Único Reglamentario de Función Pública 1083 de 2015.

³ Guía 4 - Roles y responsabilidades. https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G4_Roles_responsabilidades.pdf

	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 más 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 - RAEI⁴

“Todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización⁵, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”.

De este modo, la Ley establece la obligatoriedad de las entidades públicas de **“Divulgar datos abiertos”**, teniendo en cuenta las excepciones de acceso a la información, asociadas a información clasificada y reservada establecidas en su título tercero, (...“Por medio de la cual se crea la LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (...)”, en el cual, en el **Artículo 18** Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas y **Artículo 19** Información exceptuada por daño a los intereses públicos, **Artículo 20** Índice de Información clasificada y reservada, **Artículo 21** Divulgación parcial y otras reglas, **Artículo 22** Excepciones temporales.⁶




Ilustración 2 : Principios de los Datos Abiertos.

⁴ **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.

⁵ Producto que se elabora a partir de los datos públicos, puede ser una visualización, una aplicación web, un servicio, un cuadro de mandos, una noticia o una información, un dibujo, una gráfica dinámica, entre otras cosas.

⁶ [Ley 1712 de 6 de Marzo 2014](#)

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

3.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

Una vez analizada la matriz aportada por la **Vicedefensoría**, se encontró que a la fecha **no se ha socializado ni publicado** la información clasificada en el RAEI, para convertirse en DATO ABIERTO, para el uso de los usuarios internos y externos.

Además de la labor de comunicación al exterior de la Entidad, se debe realizar una labor informativa dirigida a los servidores públicos, a fin de transformar el manejo tradicional de los datos públicos en un manejo, con mayor apertura y orientado a que los datos sean completos.

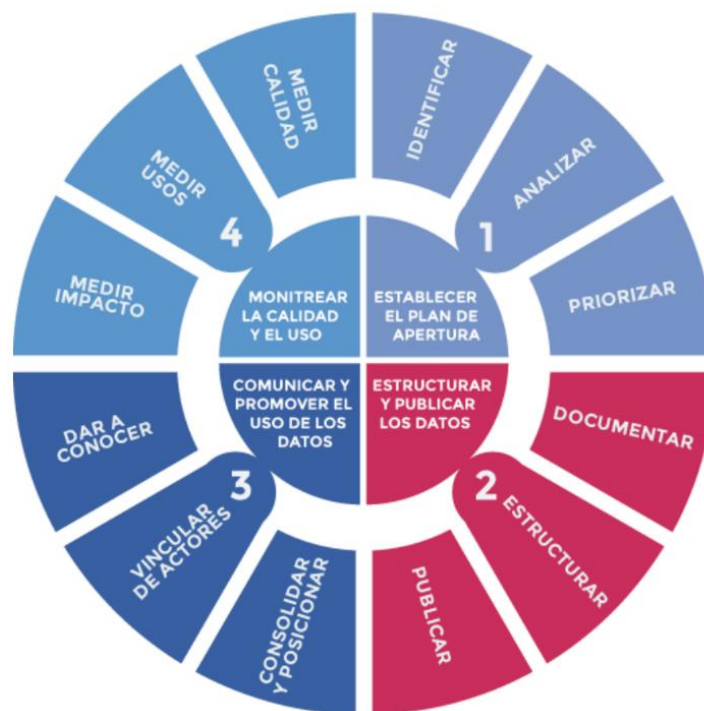



Ilustración 3: Ciclo de vida de Datos⁷.

No se evidencia la existencia de un “**Plan de comunicaciones**”, el cual debe desempeñar un papel activo para apoyar una reutilización eficaz e innovadora, promoviendo proyectos que usen tecnologías emergentes para desarrollar productos o servicios. Se podría plantear como comunicar y promover el uso de los datos abiertos lo siguiente:

- ✓ **Comunicaciones internas y externas:** A través de nuestros diferentes canales de comunicación, página web, INTRANET- La Paloma Mensajera, correo electrónico

⁷ **Ciclo de Datos Abiertos** Establecer un ciclo para el proceso de apertura y uso de datos abiertos permite que los actores del ecosistema definan acciones a tomar en cada una de las fases estratégicas de este ciclo: construcción de plan de apertura, estructuración, comunicación y monitoreo. La buena implementación y seguimiento a estas actividades redundará en calidad de datos y, por tanto, en usos de impacto.

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

institucional, mensajes en redes sociales, para crear contenidos que sensibilicen a los “reutilizadores”⁸ y ciudadanos (videos, artículos) ect.

- ✓ **Socialización:** Promover la reutilización de la información disponible, difundir soluciones desarrolladas e implementar iniciativas para identificar nuevas posibilidades con el uso de los datos abiertos.
- ✓ **Apropiación:** Incorporar su plan de datos abiertos como parte integral de los planes estratégicos, que cuentan con el conocimiento y respaldo del nivel directivo a fin de liderar las actividades para identificar, publicar y promover el uso de este recurso.


Además, tampoco se evidencia la construcción de un mecanismo como lo es “**Monitoreo a la calidad y el uso**” para reportar hallazgos y hacer comentarios o sugerencias, sobre los conjuntos de datos; lo anterior permite retroalimentación al proceso de identificación, promoción y uso por parte de los usuarios, por lo que la Vicedefensoría debería estructurar e implementar acciones y controles, que les permitan garantizar la calidad de los datos.

Para monitorear la calidad y uso de los datos abiertos, se deben tener en cuenta las siguientes acciones de seguimiento:

- ✓ **Medir la calidad:** Utilizando indicadores de tipo cuantitativo.
- ✓ **Medir usos:** Mapear el impacto que está teniendo el uso y aprovechamiento.
- ✓ **Medir impacto:** Identificar el valor generado para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés a partir de la publicación, de modo que puedan fortalecerse las políticas de la Entidad frente a la política de Estado Abierto.

En este orden de ideas, cómo es de su conocimiento y con ocasión de la construcción de la matriz, actividad que estaba programada para cierre el día **30 de agosto del año en curso**. En el marco de este seguimiento se evidencia que, dentro de la actividad, **NO se ha cumplido la acción establecida.**

⁸ Aquellas personas que con los datos abiertos como materia prima elaboran productos o servicios, pueden ser tales como emprendedores, empresas, ONGs, periodistas, hackers cívicos, o cualquier persona que tenga conocimientos del tratamiento y la manipulación de los datos.

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

3.2.1. PUBLICAR en www.datos.gov.co

Por último, esta actividad tiene **responsabilidades compartidas** entre **Vicedefensoría con el Grupo de Sistemas**, donde se evidencia la construcción de una herramienta que a la fecha, se encuentra en producción y que debe ser utilizada por los responsables de cada Dependencia, para poner en marcha la gestión y clasificación de los activos de información que son manejados por la Defensoría del Pueblo, con el fin de determinar que activos posee la Entidad, de cómo deben ser utilizados, los roles y responsabilidades que tiene los funcionarios sobre los mismos y, reconociendo adicionalmente el nivel de clasificación de la información que a cada activo debe dársele.

Reporte 1 : Activos de Información - Defensoría del Pueblo.


El inventario de activos de información de la Entidad debería especificar para cada activo⁹:

- ✓ Información básica del activo (nombre, observaciones, proceso, entre otras).
- ✓ El nivel de clasificación de la información.
- ✓ Información relacionada con su ubicación, tanto física como electrónica.
- ✓ Su propietario y su custodio.
- ✓ Los usuarios y derechos de acceso.

4.1. APP - CONTENIDO RELACIONADO DEFENSORIA DEL PUEBLO

Se evidencia que existe una mesa de trabajo (*Secretaría General, Oficina de Sistemas, Gestión Documental y ATQ*), donde se realizan los ajustes, sugerencias, recomendaciones y analizan las irregularidades al momento de ingresar en producción, con la finalidad de mitigar las deficiencias encontradas al momento que sean utilizadas por el funcionario. Además, actualmente NO está funcionando **RUP FUD ONLINE**, para lo cual se optó la

⁹ [La Guía No 5 - Para la Gestión y Clasificación de Activos de Información](#)

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

reapertura del correo atención al ciudadano, quien a la fecha se encuentra administrándolo (Realizando el reparto manual) el Grupo de Gestión Documental.

Por su parte el RUP, cuenta con nuevas actualizaciones en el marco de Direccionamiento Estratégico, tales como en el área de Penal y NO Penal. Es de precisar que TODAS las peticiones llegaran a una bandeja denominada ALERTAS, la cual está a cargo del Defensor Regional, quien será el encargado de hacer el reparto. Así mismo, lo citado anteriormente aplica para las Delegadas y Directores Nacionales.

4.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ


La Oficina de Control Interno, hace un llamado a la invitación que nos hace MinTIC cuando escribe *“La nueva política de Gobierno digital busca el **apreciamiento de la tecnología no solo por parte del Estado, sino de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de manera que estos adquieran competencias y capacidades específicas para la satisfacción de necesidades y la solución de problemáticas públicas**”*¹⁰.

Esta actividad es aportada por el **Grupo de Sistemas**; la Entidad tiene dispuesto una APP - RUD FUD ONLINE de comunicación, para el uso y aprovechamiento de los usuarios y ciudadanía en general. Analizado este se evidenció, que a la fecha la APP NO se encuentra en producción, además de que NO adjuntan la justificación oficial.

*“Con esta nueva estructura se espera, que las entidades públicas desarrollen Gobierno Digital, a través, de acciones más articuladas que impacten tanto la gestión interna de las entidades (back office), así como el **servicio que prestan a ciudadanos, usuarios y grupos de interés (front office)**. Adicionalmente, la nueva política incluye una adaptación de sus elementos habilitantes, para permitir que entidades con diferentes capacidades y recursos, puedan hacer una implementación más acorde a sus necesidades y características”.*

En esta actividad también es responsable el **Grupo de Comunicaciones**, quien a la fecha y, a pesar de las reiteradas ocasiones en las que se hizo el requerimiento, **NO respondieron a la solicitud de información**, de manera oportuna a la solicitud realizada por esta Oficina viéndonos afectados por no contar con insumos importantes, para realizar nuestras observaciones en la actividad a revisar.

¹⁰ Manual de Gobierno Digital. Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 1

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

5.1. SUSCRIBIR CONVENIOS DE INTEROPERABILIDAD¹¹ CON ENTIDADES (...)

La Dirección Nacional de Defensoría Pública, tendrá como tarea 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 Judicial¹².

Revisando las Memorias de Reunión, se estipulan los siguientes compromisos:

- ✓ Dar continuidad de la implementación del mecanismo de verificación de la capacidad económica, de los usuarios de representación judicial.
- ✓ Realizar nuevamente contacto con las Entidades, con las que ya se había dado el aval para la suscripción del convenio.

5.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A la fecha, NO recibimos respuesta a la solicitud para realizar un seguimiento y dar nuestras observaciones al respecto, pero queremos resaltar cuales hubieran sido los beneficios de ese importante convenio:


- ✓ Transformar la prestación de trámites y servicios digitales entre las Entidades, haciéndolo más eficiente.
- ✓ Suministrar servicios digitales y de información de calidad.
- ✓ Disminuir el número de trámites y tiempo en la relación de trámites, por parte del ciudadano.
- ✓ Generar valor agregado a la Defensoría del Pueblo, principalmente a nivel de tiempos de procesamientos de datos, e información y calidad de los datos.
- ✓ Facilitar la labor administrativa de los Defensores Públicos.

Para tener en cuenta para **FUTUROS CONVENIOS**: La entidad debe realizar las actividades descritas en el **MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL** para el alistamiento, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Identificar necesidades. Solicitar acompañamiento al Ministerio TIC.
- ✓ Realizar mesas de interoperabilidad.
- ✓ Implementar el servicio de Interoperabilidad.
- ✓ Celebrar los acuerdos con el Articulador (la Corporación Agencia Nacional Digital).
- ✓ Desplegar servicio de intercambio de información.
- ✓ Pagar por el servicio al Articulador.

¹¹ 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.

¹² **MEMORIA DE REUNIÓN** - FECHA: Abril 22 y Mayo 24 de 2019; Asistentes: Dr. ALBEIS FUENTES PIMIENTA, Ing. MARTHA CARDENAS, Dra. LUZ CONSTANZA GAMBOA.

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

En este orden de ideas, cómo es de su conocimiento y con ocasión de la construcción de la matriz, actividad programada para el cierre el día **30 de agosto del año en curso**, se evidencia que dentro de la actividad NO se ha cumplido la acción establecida.

6.1. “(...)” INFORMACIÓN EN EL APLICATIVO DEFENDI (...)

La Defensoría del Pueblo, automatiza el proceso de contratación de los operadores del servicio de Gestión Defensorial, con la herramienta DEFENDI - Contratos. El grupo interno de trabajo de Registro y Selección de Operadores en la Dirección Nacional de Defensoría Pública (DNDP) se encarga, entre otras, de seleccionar y contratar los operadores del servicio de defensoría pública a nivel nacional.

Esta labor se hacía de manera manual, generando reprocesos en la recolección e impresión de los soportes, revisión y armado de carpetas, haciendo una labor muy dispendiosa dado el alto volumen de operadores que requiere la DNDP.

Con la implementación de la herramienta DEFENDI, se reducen los tiempos de revisión documental, se reduce casi a cero la cantidad de papel utilizada (cambio dramático considerando los antecedentes en el uso de casi 200 resmas de papel por contratación, aproximadamente), se automatizan procesos y se les da participación a otras dependencias en el proceso.

Imagen 1: Herramienta DEFENDI - Contratos¹³ página principal de Paloma Mensajera 31/05/2019.




La plataforma, en su módulo de contratos, permite la aprobación de documentación, su corrección por parte del contratista, el seguimiento del proceso de contratación en general, la firma de minuta, aprobación de póliza y acta de inicio por parte de los intervinientes, todo de manera electrónica, mediante la aplicación de firmas electrónicas (que se visualizan en los documentos almacenados como códigos QR).

6.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A la fecha, se evidencia que el aplicativo se encuentra en producción. El grupo de Registro usa actualmente este aplicativo para finalizar la contratación de Defensores públicos, que fueron contratados en virtud de Proceso de Selección llevado a cabo por la Dirección Nacional de Defensoría pública, en convenio con la Universidad Nacional. Estos contratos tendrían vigencia hasta el 2021 y en su gran mayoría, fueron gestionados exclusivamente en la plataforma DEFENDI.

¹³ Herramienta DEFENDI - Contratos <http://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=46666>

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

No obstante, esta oficina sugiere de manera vehemente, que 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. Instamos a hacer entrega de manuales de usuario y administración, o bien al material que el Grupo de Sistemas considere conveniente, ya que, a la fecha, estos no se han entregado ni siquiera al Grupo de Registro, que es quien hace uso del aplicativo.

7.1. (...) IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS PRIORIZADOS EN EL PETIC¹⁴

El objetivo del PETIC, es establecer los lineamientos para el desarrollo de Tecnologías de la Información u la Comunicación, 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 el seguimiento anterior, se evidenció que el informe no lo era realmente, sino que se trataba de un documento de diagnóstico (alarmante, por demás) sobre vulnerabilidades del Grupo de Sistemas relativas a la seguridad de la información.

A la fecha, **NO** hay avance alguno al respecto. No sólo no se ha modificado en lo más mínimo el informe, sino que no hubo actualización alguna en la matriz.

También cabe anotar, que las evidencias de gestión en el Sistema **STRATEGOS**¹⁵ son, cuando menos, poco concluyentes. No hay evidencias del uso correcto del aplicativo en términos de planeación, ejecución y seguimiento de los objetivos estratégicos del grupo.

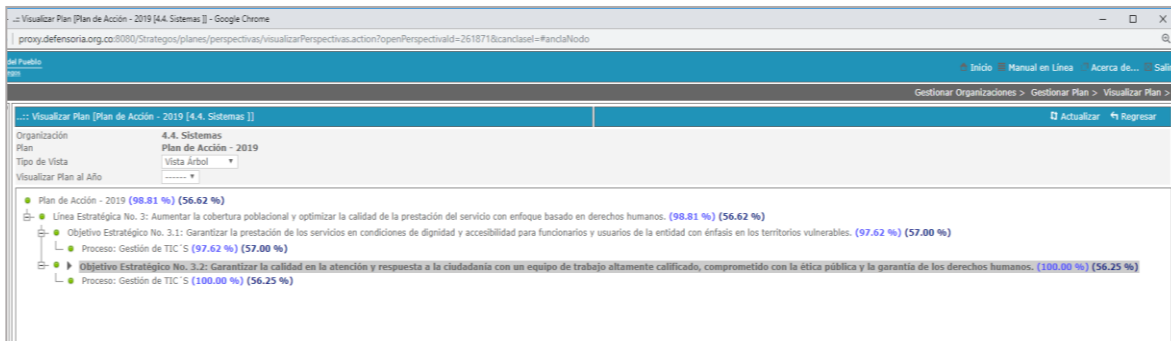



Imagen 2: Plan de Acción - 2019 - Sistema de Información STRATEGOS - Grupo de Sistemas 03/10/2019.

¹⁴ Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

¹⁵ RESOLUCIÓN 1692 del 28 de NOVIEMBRE DEL 2013 “Por medio de la cual se deroga la Resolución 349 de 2010 y se adopta el Sistema de Información y Control de Gestión STRATEGOS como la herramienta para el seguimiento y control del Plan Estratégico, del Plan Operativo Estratégico y de los Planes de Acción de las Dependencias de la Defensoría del Pueblo”. http://intranet.defensoria.gov.co/new/wp-content/uploads/2013/12/res_1692_2013.pdf

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

7.1.2. 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 y no se aportó, evidencia alguna o se comunicó a esta Oficina el motivo de esta inacción al respecto.

8.1. ACTUALIZAR EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

En el pasado seguimiento¹⁶, se evidenciaron las siguientes inconformidades en este tema:


- ✓ Alejandro Aguirre Álvarez NO se encuentra laborando en la Entidad desde el mes de julio del 2015.
- ✓ A la fecha, los funcionarios responsables (Alexander Amézquita & Carlos Villamizar) de la aplicación del CORREO NO han realizado el documento de política de seguridad.
- ✓ El ingeniero Ferley Orlando Benavides Realpe, NO se encuentra adscrito al Grupo de Sistemas desde el año 2017; luego, ¿cómo un funcionario puede tener aun responsabilidades de ciertas aplicaciones?
- ✓ La aplicación **COGNOS**¹⁷ NO tiene un responsable. Más aún, la herramienta no se ha usado en tres años. ¿Existe material para el conocimiento del aplicativo? ¿A cargo de quién estaba el aplicativo?

Aplicación	Estado	Funcionario(s) responsable(s) de la aplicación	Necesidades identificadas	Observaciones
SISAT	Proyecto en desarrollo	Alejandro Aguirre	Interoperabilidad	Entrevista adicional, fuera del alcance de sistemas, debio entregarse en diciembre de 2013. Juan San Juan
SIIJYP	Nivel central en producción En fase de transición en las regionales (capacitación)	Orlando Benavides		pendiente entregar: ley 24 resolución en la que se crea la defensoría delegada resolución con la que se crea el comité resolución con la que se crea el CAC resolución creación RAJ
FUD	En producción en las regionales (capacitación)	Orlando Benavides (funcional)	Integración con SIIJT	Fiscalía, procuraduría, policía, superintendencia...
SIID	En producción	Alejandro Aguirre	Digitalización de documentos	Entrevista adicional, regalado por el distrito, no tienen el código fuente, Alcaldía Mayor
GESTIÓN DOCUMENTAL	Fase de pruebas	Alejandro Aguirre	Subutilización	LaserFishe, tandem 472, correspondencia, PQR's internos
SIAF	En producción	Armando Naranjo	Usabilidad	Nace en 1998 y ha pasado por evolución de desarrollo por parte del contratista. Actualmente da cubrimiento a: - Financiera - Administrativa - Personal - Defensoría pública (hojas de vida) - Contratación
COGNOS	Instalado pero nadie lo usa ni lo gestiona	N/A	Apropiación del sistema	Reporteador instalado hace 3 años pero nadie lo usa dado que no se ha capacitado al personal
SPSS	En producción	Orlando Benavides	Integración	Entrevista adicional

Imagen 3 : Catalogo de Servicios de TI.

¹⁶ Seguimiento a Gobierno en Línea / Gobierno Digital

¹⁷ Reporteador enfocado a la construcción de cubos e inteligencia de negocios.

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

Una vez más, no hay evidencia de mejora en las inconformidades planteadas por esta oficina. Las observaciones siguen siendo las mismas que en el seguimiento anterior.

8.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

De nuevo, NO hay modificación alguna de la matriz 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.

9.1. IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO A NIVEL NACIONAL

En la actualidad todo esto se realiza mediante software especializado, que permite reducir tiempos y costes automatizando todos los procesos. **Las posibilidades de estos sistemas de gestión documental son muchas y muy beneficiosas. Entre otras cosas permiten:**

- ✓ Reducción de las necesidades de almacenamiento físico.
- ✓ Reducción de costes.
- ✓ Acceso instantáneo a la documentación.
- ✓ Reducción del tiempo de búsqueda de la documentación.
- ✓ Facilidad para el acceso selectivo a documentos sensibles.
- ✓ Distribución controlada.
- ✓ Incremento de la seguridad.
- ✓ Mejora de la recuperación ante desastres.
- ✓ Mayor facilidad de cumplimiento de la normatividad y leyes.
- ✓ Ventaja competitiva.
- ✓ Incremento en la productividad.
- ✓ Mejora del servicio al cliente interno y externo.
- ✓ Automatización de procesos.
- ✓ **La Entidad pasa a ser una “Entidad verde”.**

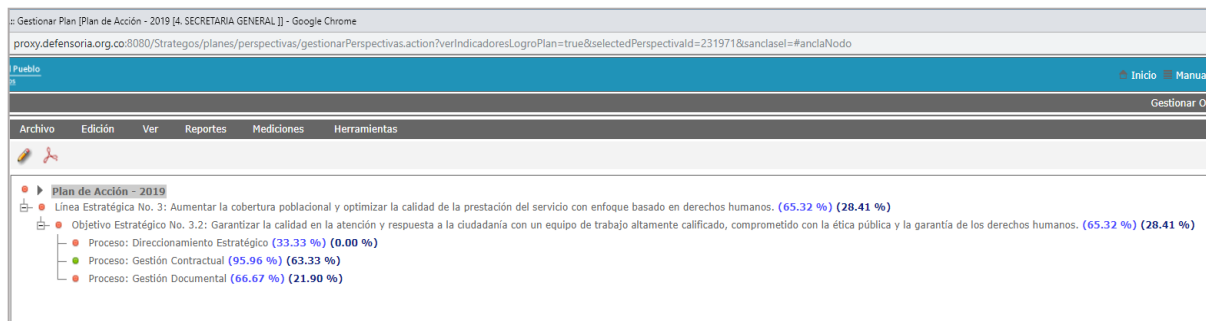



Imagen 4: Plan de Acción - 2019 - Sistema de Información STRATEGOS
Proceso: Gestión Documental 03/10/2019.

También cabe anotar, que las evidencias de gestión en el Sistema **STRATEGOS** son, cuando menos, poco concluyentes. No hay evidencias del uso correcto del aplicativo en términos de planeación, ejecución y seguimiento de los objetivos estratégicos del grupo.

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

El grupo de Gestión Documental reportó que el sistema ORFEO, **tiene una implementación del sistema en diecinueve (19) Regionales y dos (2) Dependencias**. En primera instancia puede comprobarse que este número no ha cambiado. Esto, por supuesto, significa que el proceso mediante el cual se hacía extensivo el uso de esta aplicación, en las distintas dependencias de la Entidad no ha cumplido con las expectativas planeadas en tiempo.

Preocupa la situación de este avance (inexistente), puesto que la implementación de este sistema de Gestión Documental reviste una importancia especial, al tenor de la Política “Cero Papel”¹⁸ y al uso razonable de los recursos de la Entidad, lineamiento que ha establecido y en el que ha insistido en varias ocasiones el Señor Defensor del Pueblo.


La disminución del uso del papel no sólo supone una disminución en el gasto del mismo, sino en muchos recursos relacionados, tales como compra, mantenimiento e insumos de impresoras, carpetas, cajas, ganchos, espacio de almacenamiento e incluso contratos con empresas que han sido necesarios para avanzar en trabajo del extenso archivo de la Entidad. De otra parte, se aporta de manera significativa al tema ambiental.

Comparativamente hablando, el sistema ORFEO debería significar para la Entidad en general, lo que significó el sistema DEFENDI para la Dirección Nacional de Defensoría Pública; esto es, la disminución de recursos en papelería y el aprovechamiento de recursos tecnológicos para actualizar procedimientos obsoletos en la práctica.

La Defensoría del Pueblo, como Entidad que propende por los Derechos Humanos, está llamada a ser un ejemplo en cuanto manejo ecológico de los recursos, entendida la salud del medio ambiente como un derecho fundamental. El esfuerzo hecho en la implementación del sistema ORFEO, es uno de los pasos necesarios para que este se haga evidente. Es de cuestionarse el hecho de que no se haya capacitado en este aplicativo a Dependencias del Nivel Central, donde los encargados de dicha labor pueden acceder con cierta facilidad a los funcionarios, que serán usuarios del sistema. **¿Hay alguna razón por la cual este sistema no se use en otras dependencias?** Es de presumir que es así, pero hasta la fecha esta oficina, no ha recibido una razón clara sobre este particular.

Finalmente, cabe anotar que el Grupo de Gestión documental **se comprometió** en reuniones celebradas el 13, 16 y 21 de agosto, **a implementar al cien por ciento el sistema ORFEO para Diciembre de 2019**. Vemos con preocupación que este porcentaje está lejos de ser alcanzado y cuestionamos de forma proactiva si será cumplido este compromiso, faltando menos de tres meses para alcanzar la fecha establecida.

¹⁸ [Emanada de la Directiva Presidencial 04 de 2012 “Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel 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

9.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

De nuevo, NO hay modificación alguna de la matriz por parte del Grupo encargado. No hay evidencia alguna de que se haya avanzado en este tema y no se aportó evidencia alguna, o se comunicó a esta Oficina el motivo de esta inacción al respecto.

10.1 IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN IPv4 A IPv6

En junio del presente año. La oficina de sistemas presentó un Plan para la adopción del Protocolo IPV6. En dicho documento se presentan propuestas del grupo para hacer la migración adecuada de uno a otro protocolo, además de especificaciones técnicas sobre los equipos que se requieren para tal migración. El grupo de sistemas aclara que *“la Entidad no podrá realizar la migración definitiva a IPv6 hasta tanto no se adopte este protocolo en un porcentaje significativo a nivel mundial, dado que las redes de Internet IPv4 e IPv6 son diferentes y la suspensión interna del protocolo IPv4 podría generar restricciones de acceso a información o sitios Web de interés Institucional”*.¹⁹ También se explica claramente que, algunos dispositivos tales como cámaras de seguridad, teléfonos IP, impresoras, escáneres, etc, no requieren la migración a este protocolo, toda vez que se encuentran dentro de la red WAN de la entidad y no interfieren con el agotamiento de las direcciones IPV4, circunstancia que motivó la migración.


Es necesario recordar que, según resolución 2710 del 2017, emanada del Ministerio Tecnologías de la Información y las comunicaciones el protocolo debe estar totalmente adoptado en el **nivel central para el próximo 31 de Diciembre de 2019, so pena de que la Defensoría del Pueblo, pueda incurrir en las sanciones de conformidad vigentes.**

A la luz del documento emitido y, teniendo en cuenta que se evidencian avances en la materia, se propone la evaluación en los resultados de este plan de adopción en el transcurso del próximo año y **se recomienda contemplar este requerimiento en la construcción del PETIC 2020.**

10.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

Esta oficina, considera que los avances respecto a la Matriz, han cumplido mayormente las actividades propuestas por medio del documento arriba mencionado. Instamos al Grupo de Sistemas a que se adelanten visiblemente las actividades propuestas con la mayor celeridad, a fin de dar cumplimiento a lo exigido por la resolución MinTIC.

¹⁹ GRUPO DE SISTEMAS DEFENSORÍA DEL PUEBLO. “Plan de Adopción del Protocolo IPv6 en el Nivel Central”. Junio 18 de 2019.

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


4. Conclusiones

- ✓ Salvo algunas excepciones, los Grupos responsables de los temas tratados hicieron caso omiso de las recomendaciones y observaciones hechas en el anterior seguimiento. En estos casos, tanto en el fondo como en la forma, no hay cambios significativos de la matriz anterior a la actualmente presentada.
- ✓ Se siguen encontrando falencias en el seguimiento realizado por el Grupo de Sistemas, a los procesos en los cuales tiene injerencia directa. Particularmente en el PETIC, se encuentran pocos avances concretos en materia de TIC's y seguridad de la información.
- ✓ El sistema ORFEO es una herramienta de implementación prioritaria a nivel de la Entidad en general. El no avance en el proceso de capacitación de los funcionarios y puesta en marcha de aplicativo en más dependencias significa, no solo el incumplimiento de compromisos pactados, 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.
- ✓ No hay una acción clara respecto a la gestión de datos abiertos en la Entidad, circunstancia inadmisibles a la luz de las políticas estatales establecidas para ello.
- ✓ Se encontró que pese a las reiteradas solicitudes de capacitación y actualización sistema RAEI²⁰, *"por parte del Jefe de la Oficina Jurídica, a fin de impartir el manejo de esta herramienta y su importancia para la Entidad, se evidencia todavía falta de conocimiento en el manejo de la misma y compromiso por parte de varias dependencias, que a la fecha no han actualizado la información correspondiente o la diligencia de manera correcta"*, esta NO ha tenido un estricto cumplimiento.

5. Recomendaciones

- ✓ La oficina de control interno, durante el seguimiento de los procesos de las Dependencias de la Entidad, realiza observaciones tendientes al mejoramiento de los mismos y su adecuada adherencia a la normatividad vigente. Instamos a los Grupos responsables de las actividades, a NO OMITIR las recomendaciones y observaciones hechas en seguimientos de esta Oficina.
- ✓ Exhortamos a los funcionarios de toda la Entidad, a realizar una lectura consciente, pausada y comprensiva del *"Manual para la implementación de la política de Gobierno Digital"*, documento que contiene los lineamientos necesarios para la planeación y ejecución de las políticas estatales.

²⁰ Papeles de trabajo - **MEMORANDO** del 5 de julio de 2019; **REFERENCIA:** Citación a nueva jornada de capacitación y actualización sistema RAEI Para: DESPACHO DEFENSOR - DESPACHO VICEDFENSOR - SECRETARIA GENERAL - DIRECCIONES NACIONALES - DEFENSORIA DELEGADAS - SUBDIRECCIONES - OFICINAS - RESPOSABLES DE GRUPO; DE: Dr. FABIÁN ELÍAS PATERMINA MARTÍNEZ, JEFE OFICINA JURIDICA. Archivado en: 1050.23 Derechos de Petición - PQRSF - Comunicaciones Oficiales.

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

- ✓ Respetuosamente sugerimos a los Responsables de Grupo, que se empoderen de las actividades a su cargo, cumpliendo las metas y plazos acordados, mediante la adecuada planeación, ejecución y seguimiento de estas.
- ✓ En opinión de la Oficina de Control interno, se requiere un replanteamiento de estos objetivos para el cumplimiento al cien por ciento de las actividades, que se revise cuales son los mas relevantes y cuales son susceptibles de ser aplazados o modificados. Para ellos, se cuenta con la disposición de las dependencias y el liderazgo de todos los responsables de las diferentes actividades.
- ✓ 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 Digital. La comunicación y buen entendimiento entre los responsables de cada grupo y cada proceso son fundamentales en este cometido.
- ✓ la Oficina de Control Interno sugiere dar estricto cumplimiento a los establecido en la Resolución 2710 de fecha 3 de octubre del 2017²¹, que citamos a continuación :

“

(...”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 mas tardar el 31 de diciembre de 2019. Por su parte, las entidades territoriales deberán finalizar dicho proceso a mas tardar el 31 de diciembre del año 2020, acorde al plan diagnostico 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.

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

²¹ [MINTIC - RESOLUCIÓN 0002710 de 3 de octubre de 2017 “ Por la cual se establecen lineamiento para la adopción del protocolo IPv6”](#)