

## **UNIDAD AUDITABLE.**

Gestión Operativa

## **DEPENDENCIA RESPONSABLE**

Área Gestión Operativa

### **1. OBJETIVO**

#### **1.1 Generales**

Efectuar la evaluación y seguimiento a la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en coordinación con el área de Gestión Operativa y el área de Auditoría de la empresa Emvarias.

#### **1.2 Específicos**

- Validar la conformidad de los soportes y su coherencia con la respuesta dada por el dueño del proceso, en el diligenciamiento de las herramientas de Auto diagnóstico asociadas al MIPG.
- Consolidar y elaborar el informe cuatrimestral del autodiagnóstico del Sistema de Control Interno – SCI.

### **2. RESULTADOS DEL ACOMPAÑAMIENTO AL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG**

#### **2.1 Estructura de Gobierno de MIPG**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, es un nuevo marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según Decretos 1499 y 648 de 2017, del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP de aquí en adelante.

La responsabilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG en la Empresa Emvarias de Medellín S.A. E.S.P, recae en su representante legal, mientras que su institucionalidad la representan tanto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño formalizado a través de la Resolución 27 de 2018 y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, establecido a través de la Resolución 26 de 2018.

En Emvarias dichos comités fueron homologados a partir de las responsabilidades que tiene el actual Comité de Gerencia, complementándolas con aquellas funciones requeridas por el DAFP según Decreto 1499 de 2017.

## CONFORMACIÓN COMITÉ DE GERENCIA EMVARIAS

TIPO DE MIEMBRO	MIEMBRO (CARGO)
Presidente Comité:	Gerente General
Secretario Comité:	Secretario General
Miembros permanentes:	Jefes de Área
Invitados permanentes:	Coordinador de Comunicaciones
Invitados ocasionales:	Según temas a tratar

### 2.2 Responsables asignados (líderes y sublíderes por dimensión)

Acorde con los temáticas o dimensiones que se abordan desde el MIPG, a continuación, se indican las áreas responsables.

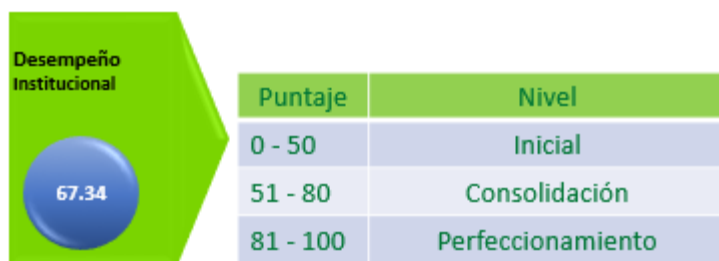
Dimensión	Cuestionario DAFP	Responsable de diligenciar (Emvarias)
1. Talento Humano	1.1 Gestión del Talento Humano	Área Servicios Corporativos
	1.2 Código de Integridad	
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	2.1 Direccionamiento Estratégico y planeación	Área Gestión Operativa
	2.2 Plan Anticorrupción	
3. Gestión con Valores para el Resultado	3.1 Gestión Presupuestal	Área Financiera
	3.2 Gobierno Digital	Coordinador Comunicaciones
	3.3 Defensa Jurídica	Secretaría General
	3.4 Atención al Ciudadano	Área Gestión Operativa
	3.5 Trámites	Área Gestión Operativa
	3.6 Participación Ciudadana	Coordinador Comunicaciones
	3.7 Rendición de Cuentas	Coordinador Comunicaciones
4. Evaluación de Resultados	4.1 Seguimiento a Evaluación del Desempeño	Área Gestión Operativa
5. Información y Comunicación	5.1 Gestión Documental	Área de Suministros y Soporte Administrativo
	5.2 Transparencia y acceso a la información	Coordinador Comunicaciones
6. Gestión del Conocimiento	6.1 Gestión del Conocimiento	N/A
7. Control Interno	7.1 Control Interno	Área de Auditoría

**Nota:** Para la dimensión Gestión del Conocimiento, el DAFP no ha definido un cuestionario que permita diagnosticar el desarrollo de actividades de gestión asociadas a este tema, por lo cual no se han definido responsables del diligenciamiento de dicha información.

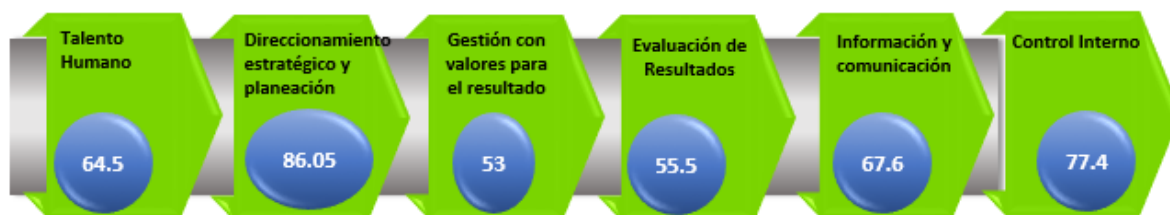
## 2.3 Autodiagnóstico

### 2.3.1 Resultado general de la entidad

En general, el resultado de los autodiagnósticos realizados bajo las herramientas de MIPG para Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P., arroja un puntaje de **67.34**, que según con la escala de valoración definida, las actividades de gestión que realiza la organización la sitúan en el nivel de consolidación.



### 2.3.2 Resultado por dimensiones



Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	Muy Bajo	Rojo oscuro
21 - 40	Bajo	Rojo
41 - 60	Medio	Naranja
61- 80	Alto	Amarillo
81- 100	Muy Alto	Verde

Los resultados obtenidos en cada dimensión, indican que Direccionamiento Estratégico y Planeación se encuentra en un nivel Muy Alto, Talento Humano, Información y Comunicación y Control Interno en un nivel Alto y Gestión con valores para el Resultado y Evaluación de Resultados en un nivel Medio. Es importante considerar que, aunque se haya obtenido estos resultados, existen actividades de gestión con oportunidades de mejora en su ejecución.

A continuación, se relacionan los resultados por cada dimensión.

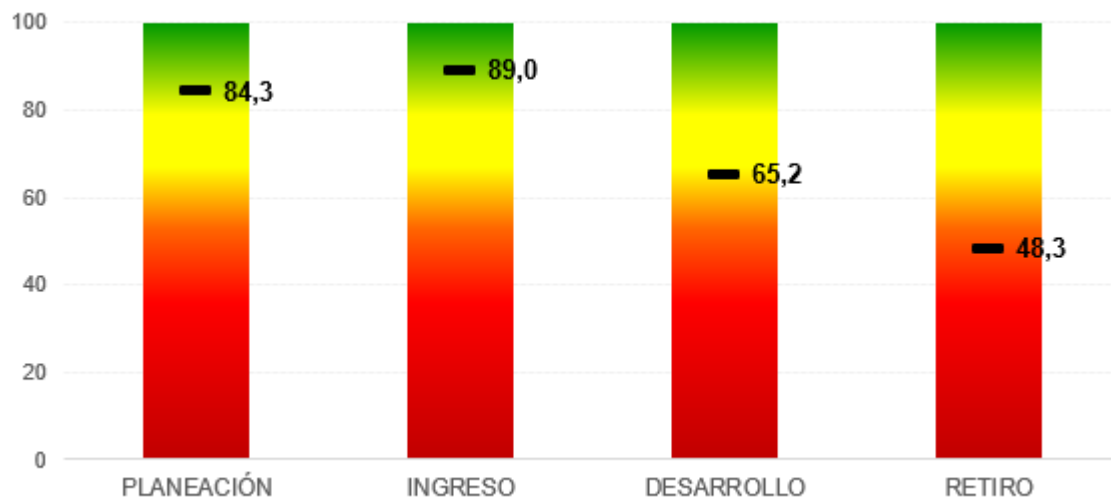
- **Dimensión Talento Humano**

“Es el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus Objetivos y resultados. El Talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos”.

El resultado de esta dimensión fue de **64.5** y está compuesta por dos políticas, una asociada a la gestión del Talento Humano y otra al Código de Integridad. Los resultados obtenidos en cada una de ellas se muestran a continuación:

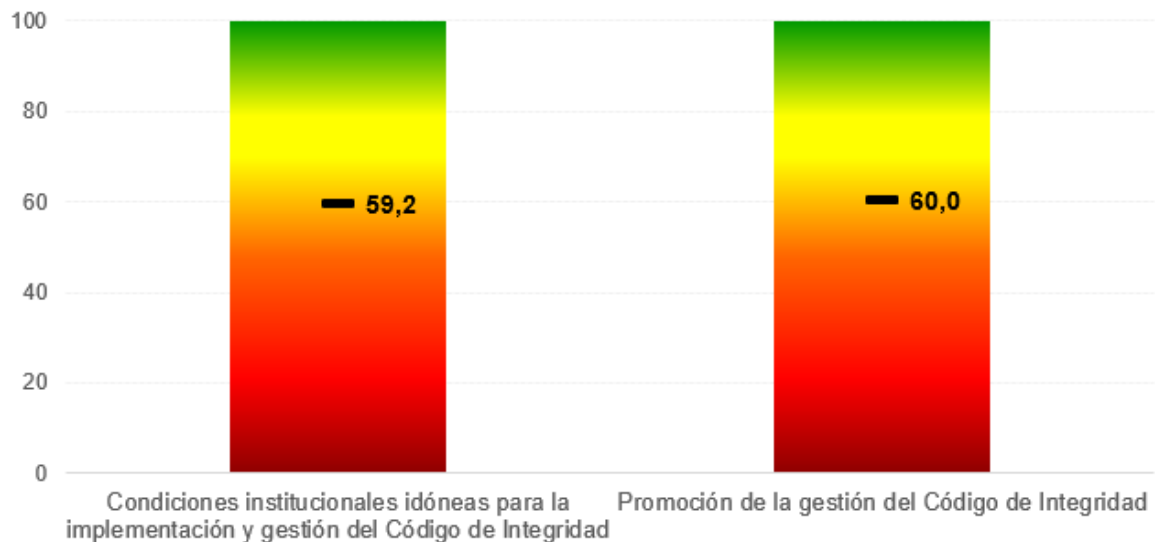
### Gestión Estratégica del Talento Humano

El puntaje obtenido en este autodiagnóstico es de **69.5**, donde los componentes de Desarrollo y Retiro, presentan un puntaje inferior a 80 con algunas oportunidades de mejora que permiten aumentar la calificación global.



### Código de Integridad:

El puntaje asociado a la política de Integridad es de **59.5**. Los puntajes de ambos componentes se ubican en el nivel de calificación Medio con oportunidades de mejora permitiendo aumentar la calificación global.



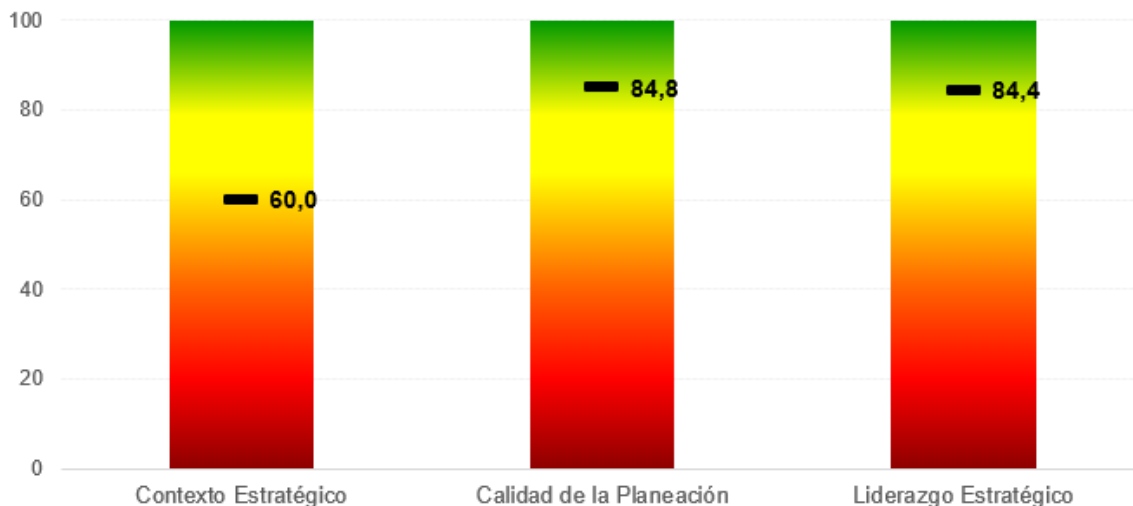
- **Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación**

“MIPG tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar sus recursos y talento humano y focalizar sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de los ciudadanos.”

El resultado de esta dimensión fue de **86.05**, y comprende las políticas relacionadas con Direccionamiento y Planeación, y Plan Anticorrupción. Los resultados para cada una de ellas son los siguientes:

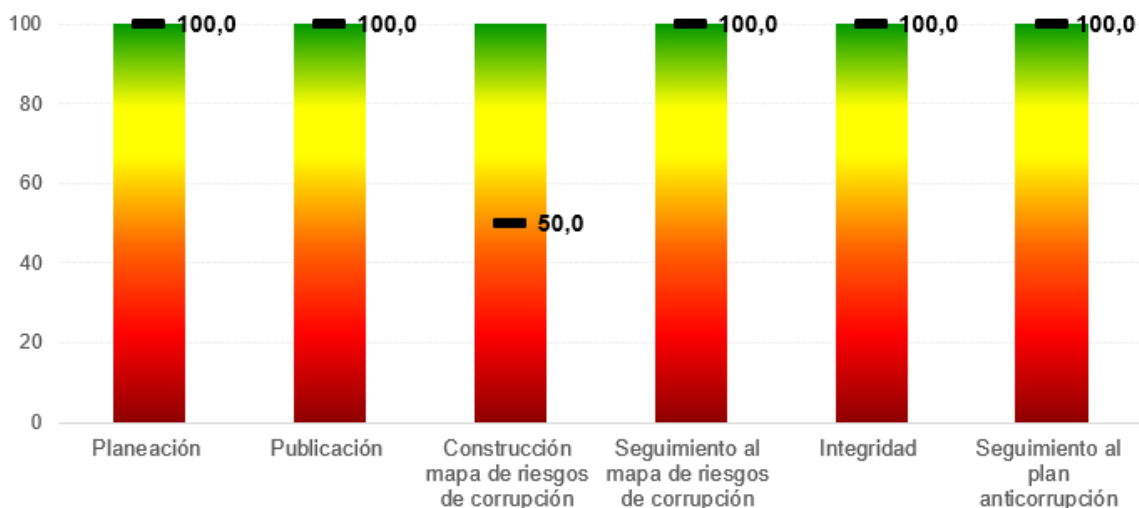
**Direccionamiento Estratégico y Planeación**

El puntaje obtenido en esta política es de **77.1**, y los valores de los componentes se encuentran en un nivel Alto según el rango de puntuación.



### Plan anticorrupción

Dentro de la dimensión Direccionamiento estratégico y planeación, se encuentra la herramienta de autodiagnóstico con el componente Plan Anticorrupción, que evalúa 6 categorías: Planeación, Publicación, Construcción mapa de riesgos de corrupción, Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, Integridad y Seguimiento al plan anticorrupción. El autodiagnóstico general arrojó una calificación de **95**, la calificación por categorías es como se muestra a continuación:



En el autodiagnóstico sobre las actividades de gestión se obtuvo en el tema de Construcción mapa de riesgos de corrupción una calificación de 50, se identificaron las acciones a emprender con el fin de llevar la calificación a 100.

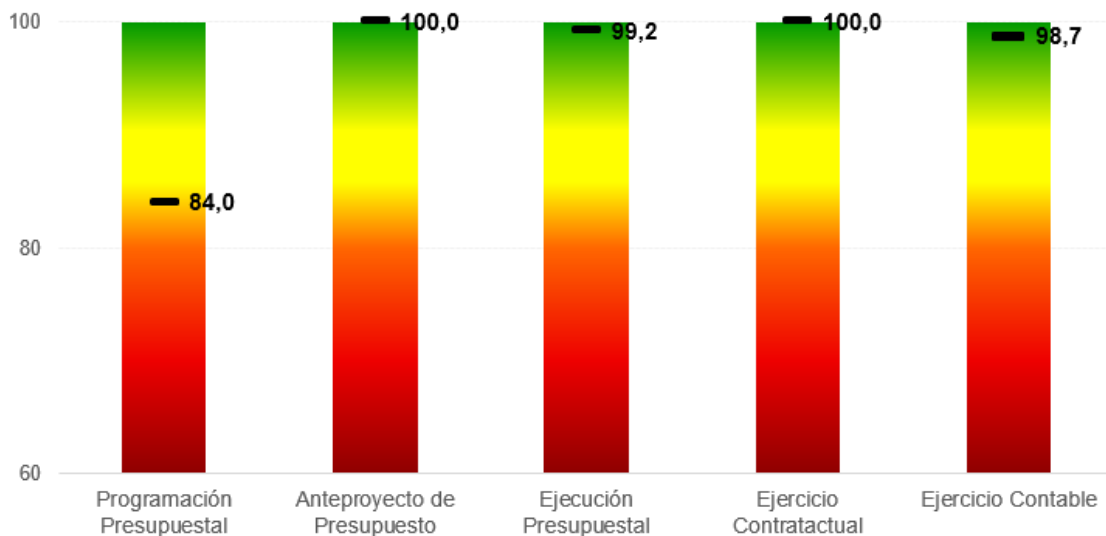
- **Dimensión Gestión con valores para el Resultado**

“ MIPG facilita a que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha os cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.”

El resultado de esta dimensión fue de **53**, y comprende las políticas relacionadas con Gestión presupuestal, Defensa jurídica, Gobierno digital, Servicio al ciudadano, Tramites, Participación ciudadana y Rendición de cuentas. Los resultados para cada una de ellas son los siguientes:

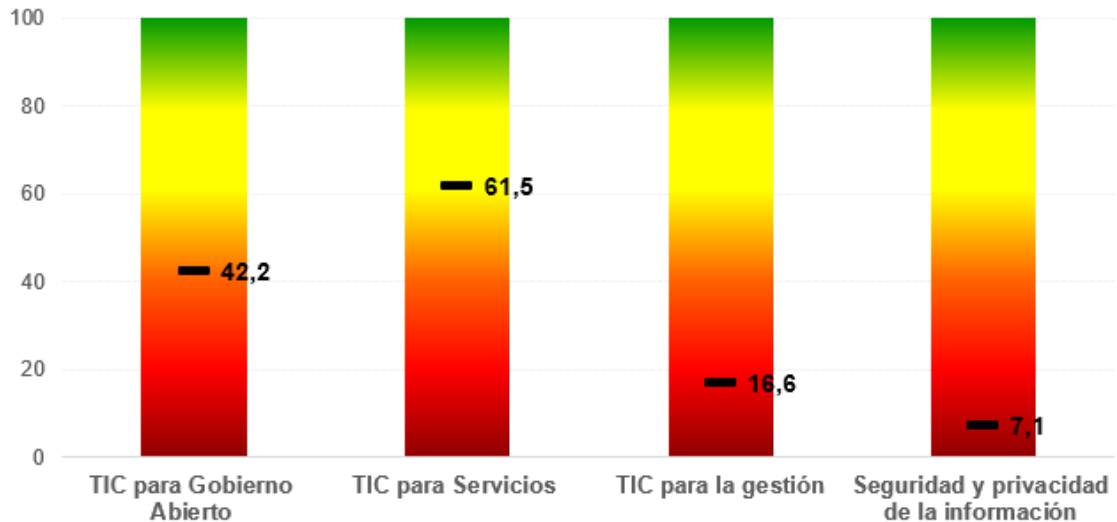
### Gestión Presupuestal

Dentro de la dimensión de la Gestión con valores para el resultado, se encuentra la herramienta de autodiagnóstico con el componente de Gestión presupuestal, que evalúa 5 categorías: la programación presupuestal, el anteproyecto del presupuesto, la ejecución presupuestal, el ejercicio contractual y el ejercicio contable. La calificación general fue de **97.4** y una calificación por categorías como se muestra a continuación:



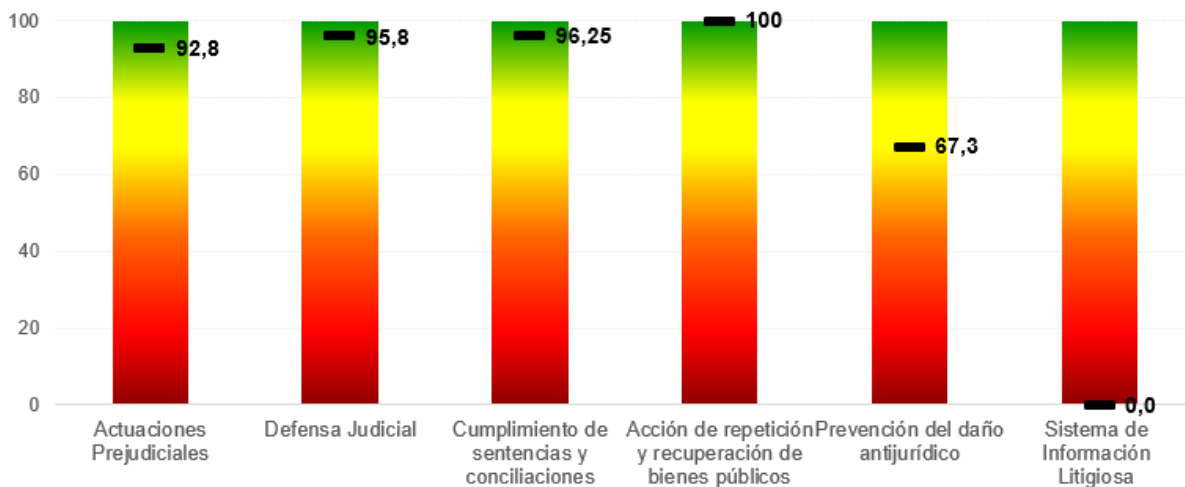
## Gobierno Gigital

El puntaje obtenido en esta política es de **31.9**, todos los componentes TIC presentan oportunidades de mejora a desarrollar.



## Defensa Juridica

Dentro de la dimensión de la Gestión con valores para el resultado, se encuentra la herramienta de autodiagnóstico con el componente de Defensa Jurídica, que evalúa 6 categorías: Actuaciones Prejudiciales, Defensa Judicial, Cumplimiento de sentencias y conciliaciones, Acción de repetición y recuperación de bienes públicos, Prevención del daño antijurídico y Sistema de Información Litigiosa. El autodiagnóstico general arrojó una calificación de **91.2** por categorías como se muestra a continuación:

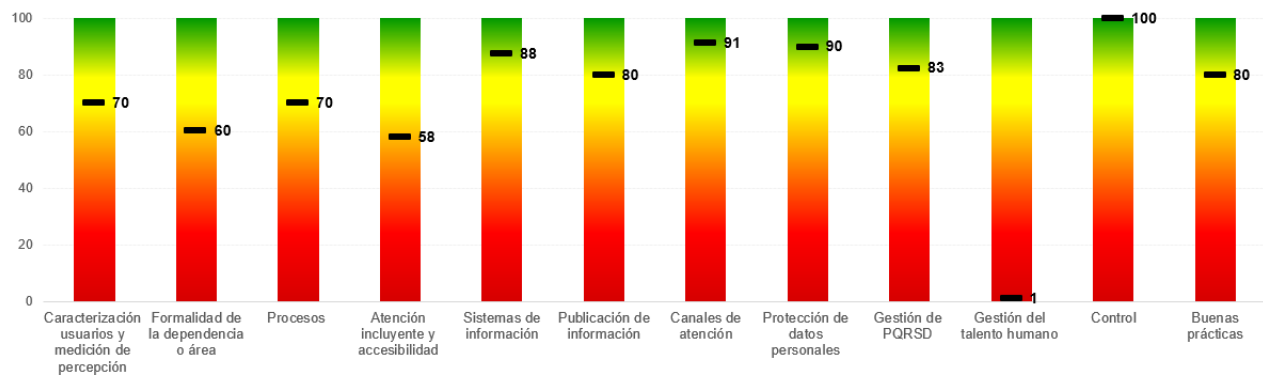




Es importante aclarar que la categoría Sistema de Información Litigiosa, no es aplicable a Emvarias ya que es una empresa de servicios públicos domiciliarios.

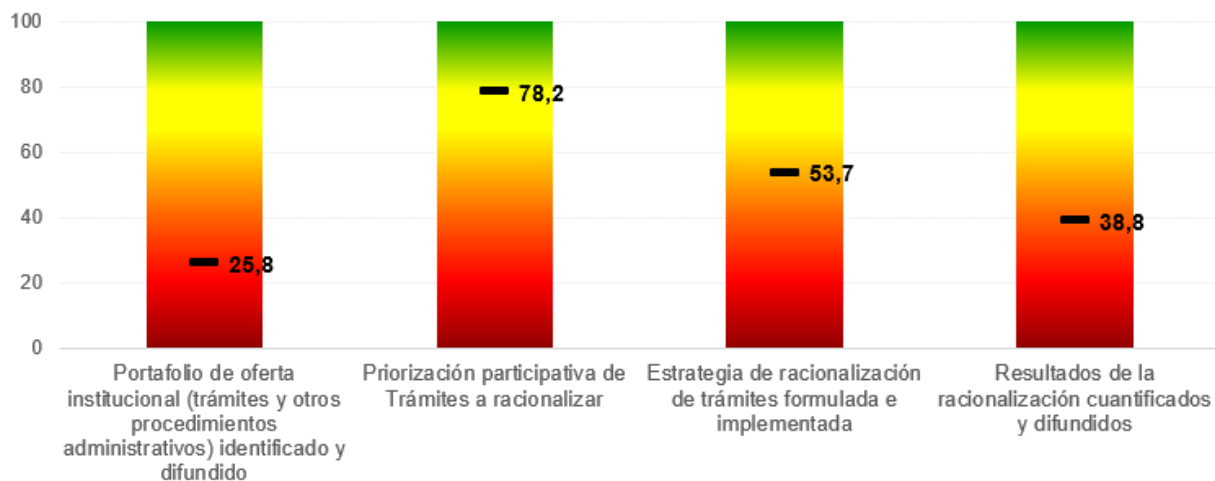
### Servicio al Ciudadano

El puntaje obtenido en esta política es de **76.7**, donde los componentes de formalidad de la dependencia o área, atención incluyente y accesibilidad y gestión del talento humano, presentan mayores oportunidades de mejora a desarrollar.



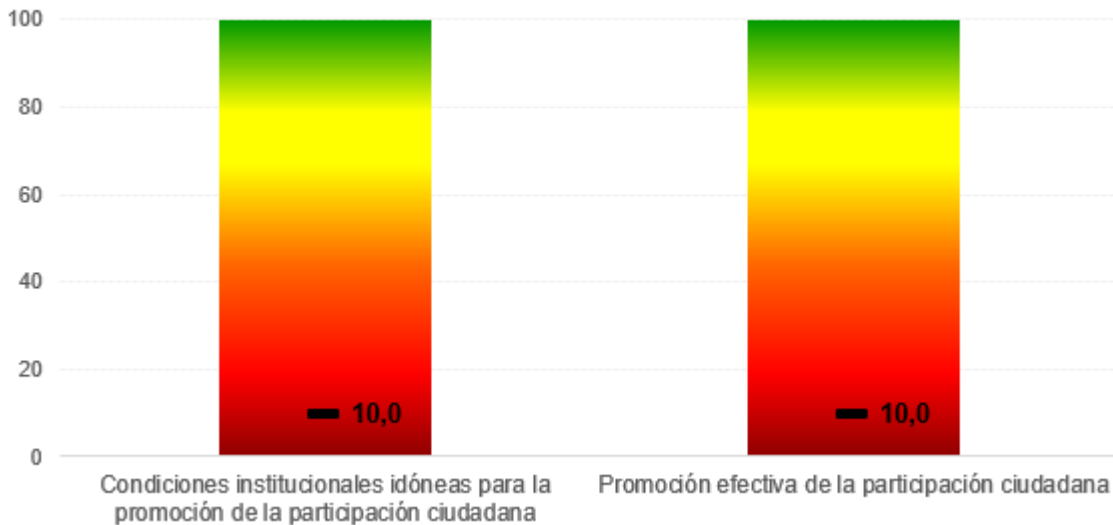
### Trámites

El puntaje obtenido en esta política es de **52.4**, donde los componentes de portafolio de oferta institucional identificado y difundido, estrategia de racionalización de trámites formulado e implementado y resultado de la racionalización cuantificados y difundidos, presentan oportunidades de mejora a desarrollar.



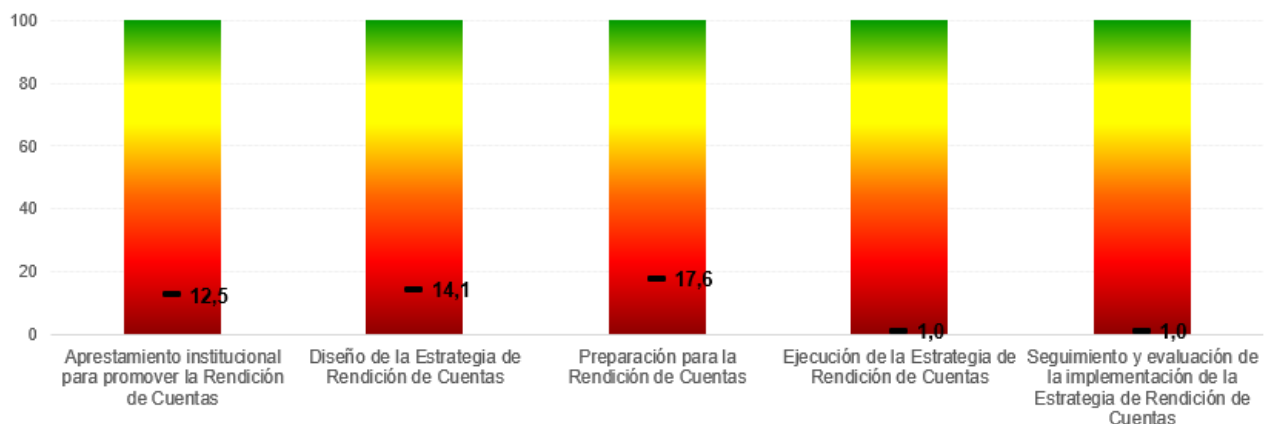
### Participación Ciudadana

El puntaje obtenido en esta política es de **10**, donde los dos componentes: Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana y promoción efectiva de la participación ciudadana, presentan oportunidades de mejora y requieren ser desarrolladas de una mejor manera.



### Rendición de cuentas

El puntaje obtenido en esta política es de **11.4**, donde los componentes presentan calificación muy baja dentro de la dimensión Gestión con valores para el resultado, presentando oportunidades de mejora que requieren ser desarrolladas de una mejor manera.

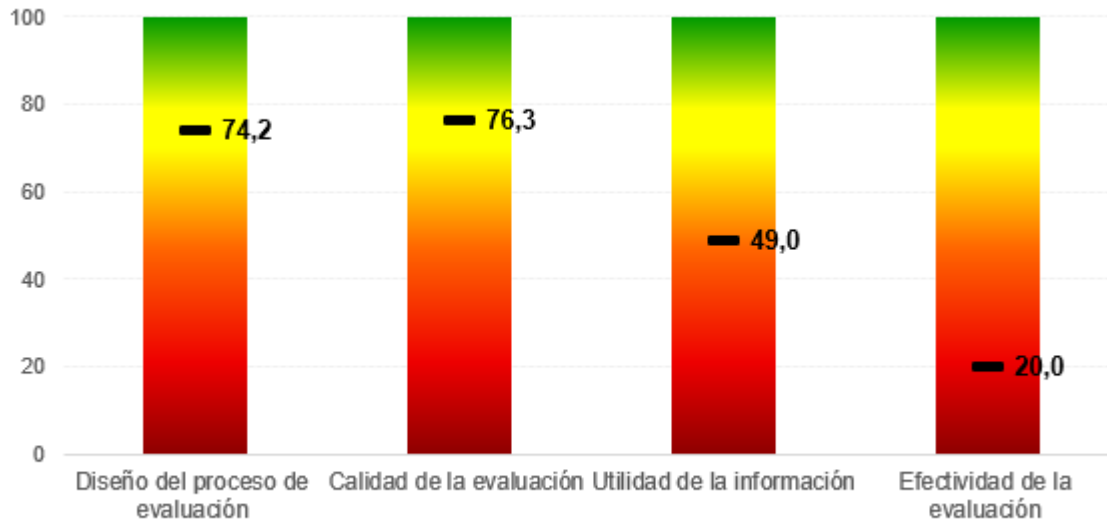


- **Dimensionamiento Evaluación de Resultados**

“ Para MIPG es importante que las entidades conozcan de manera permanente los avances en su

gestión y los logros de los resultados y metas propuestas, en los tiempos y recursos previstos y si general los efectos deseados para la sociedad; de igual manera, esto le permite introducir mejoras en la gestión.”

El puntaje obtenido en esta política es de **55.5**, donde las categorías utilidad de la información y efectividad de la evaluación, presentan oportunidades de mejora que permitirían aumentar la calificación global.



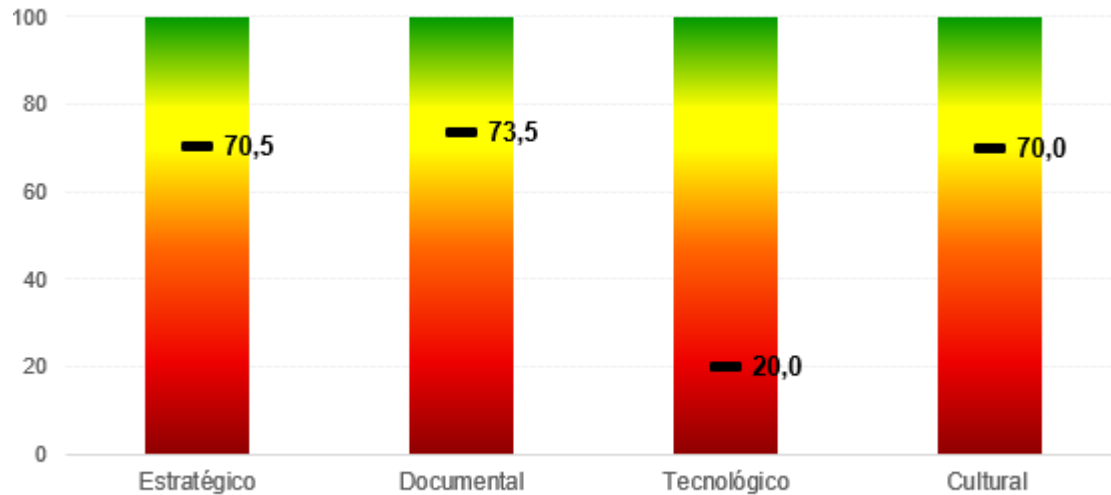
- **Dimensionamiento Información y Comunicación**

“MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.”

El resultado de esta dimensión fue de **67.6**, y está compuesta por dos políticas: una asociada a la gestión documental y otra a la Transparencia y acceso a la información. Los resultados obtenidos en cada una de ellas se muestran a continuación:

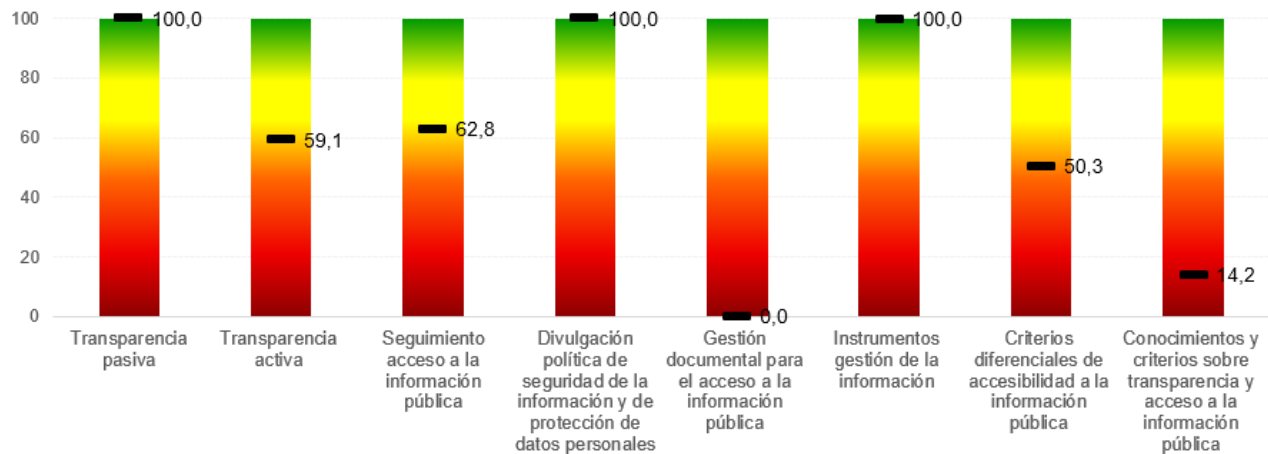
### Gestión Documental

El puntaje obtenido en este autodiagnóstico es de **69.8**, donde el componente tecnologico, presenta un puntaje inferior a 70, con algunas oportunidades de mejora que permitirían aumentar la calificación global.



### Transparencia y acceso a la Información

El puntaje obtenido en esta política es de **65,4**, con oportunidades de mejora que permitirían aumentar la calificación global.



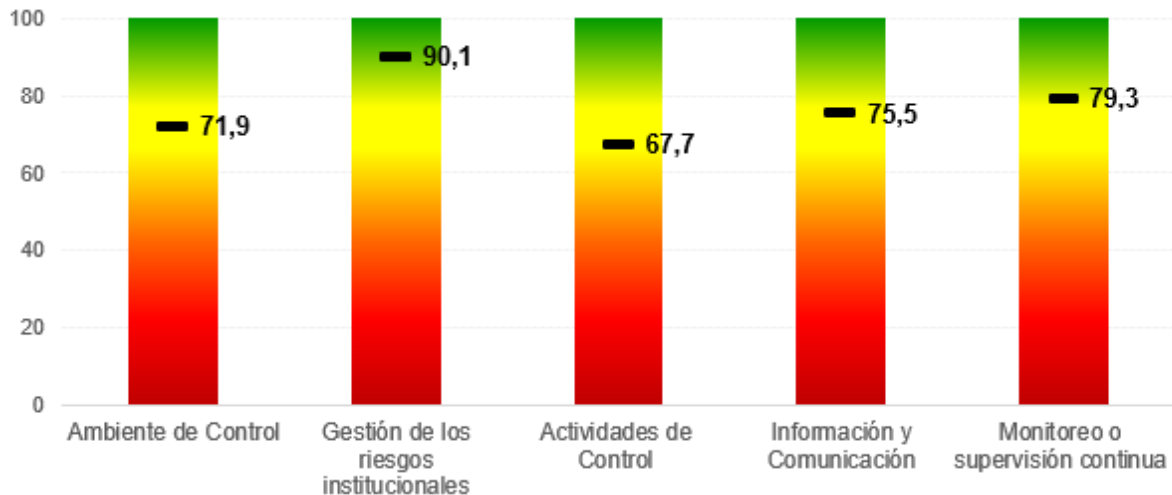
- **Dimensión Gestión del Conocimiento:**

El MIPG del DAFP, no cuenta con una herramienta para diagnosticar esta dimensión.

- **Dimensionamiento Control Interno**

“MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.”

La calificación sobre el cumplimiento de la Política de Control Interno en Emvarias arrojó un valor de **77.4**, está compuesta por 5 dimensiones: ambiente de control, gestión de los riesgos institucionales, actividad de control, información y comunicación y monitoreo o supervisión continua. Los resultados obtenidos en cada una de ellas se muestran a continuación:



## 2.4 Análisis de brechas frente a los lineamientos de las políticas

A continuación, se relacionan las actividades de gestión a fortalecer en cada una de las dimensiones para reducir la brecha frente al puntaje óptimo.

### 2.4.1. Dimensión Talento Humano

#### 2.4.1.1 Autodiagnostico de Gestión = 69.5

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
Planeación	Planeación Estratégica	Inducción y reinducción Medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional
	Manual de funciones y competencias	Contar con un manual de funciones y competencias ajustado a las directrices vigentes
Ingreso	Gestión de la Información	Contar con la trazabilidad electrónica y física de la historia laboral de cada servidor
DESARROLLO	Conocimiento institucional	Realizar reinducción a todos los servidores máximo cada dos años

	<b>Gestión de la Información</b>	Movilidad: Contar con información confiable sobre los Servidores que dados sus conocimientos y habilidades, potencialmente puedan ser reubicados en otras dependencias, encargarse en otro empleo o se les pueda comisionar para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción.
	<b>Gestión del desempeño</b>	Llevar a cabo las labores de evaluación de desempeño de conformidad con la normatividad vigente y llevar los registros correspondientes, en sus respectivas fases.
		Establecer y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento individual teniendo en cuenta:
		Evaluación del desempeño
	<b>Capacitación</b>	Elaborar el plan institucional de capacitación teniendo en cuenta los siguientes elementos:
		Oferta del sector Función Pública
		Sensibilización
		Evaluación de la eficacia del Plan
		Buen Gobierno
		Contratación Pública
Derechos humanos		
Gestión administrativa		
Gestión de las tecnologías de la información		
Gestión Financiera		
Gobierno en Línea		
Innovación		
Participación ciudadana		
Servicio al ciudadano		
Sostenibilidad ambiental		
Derecho de acceso a la información		
Desarrollar el programa de bilingüismo en la entidad		
	Diagnóstico de necesidades con base en un instrumento de recolección de información	

		aplicado a los servidores públicos de la entidad
	<b>Bienestar</b>	Adaptación laboral
		Día del Servidor Público: Programar actividades de capacitación y jornadas de reflexión institucional dirigidas a fortalecer el sentido de pertenencia, la eficiencia, la adecuada prestación del servicio, los valores y la ética del servicio en lo público y el buen gobierno. Así mismo, adelantar actividades que exalten la labor del servidor público.
	<b>Administración del talento humano</b>	Desarrollar el programa de Estado Joven en la entidad.
		Divulgar e implementar el programa Servimos en la entidad
		Desarrollar el programa de horarios flexibles en la entidad.
		Tramitar las situaciones administrativas y llevar registros estadísticos de su incidencia.
	<b>Clima organizacional y cambio cultural</b>	Realizar mediciones de clima laboral (cada dos años máximo), y la correspondiente intervención de mejoramiento que permita corregir:
		El conocimiento de la orientación organizacional
		El estilo de dirección
		La comunicación e integración
		El trabajo en equipo
		La capacidad profesional
		El ambiente físico
	<b>Contratistas</b>	Proporción de contratistas con relación a los servidores de planta
	<b>Gerencia Pública</b>	Promocionar la rendición de cuentas por parte de los gerentes (o directivos) públicos.
		Propiciar mecanismos que faciliten la gestión de los conflictos por parte de los gerentes, de manera que tomen decisiones de forma

		objetiva y se eviten connotaciones negativas para la gestión.
		Implementar mecanismos o instrumentos para intervenir el desempeño de gerentes (o directivos) inferior a lo esperado (igual o inferior a 75%), mediante un plan de mejoramiento
<b>Retiro</b>	<b>Administración del talento humano</b>	Realizar entrevistas de retiro para identificar las razones por las que los servidores se retiran de la entidad.
		Elaborar un informe acerca de las razones de retiro que genere insumos para el plan de previsión del talento humano.
	<b>Desvinculación asistida</b>	Contar con programas de reconocimiento de la trayectoria laboral y agradecimiento por el servicio prestado a las personas que se desvinculan
		Brindar apoyo sociolaboral y emocional a las personas que se desvinculan por pensión, por reestructuración o por finalización del nombramiento en provisionalidad, de manera que se les facilite enfrentar el cambio, mediante un Plan de Desvinculación Asistida
	<b>Gestión del conocimiento</b>	Contar con mecanismos para transferir el conocimiento de los servidores que se retiran de la Entidad a quienes continúan vinculados

#### 2.4.1.2 Código de integridad = 59.5

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
<b>Condiciones institucionales idóneas para la implementación y gestión del Código de</b>	<b>Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad</b>	A partir de los resultados de FURAG, identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la implementación del Código de Integridad.
		Dianosticar, a través de encuestas, entrevistas o grupos de intercambio, si los servidores de la



<b>Integridad.</b>		entidad han apropiado los valores del código de integridad.	
		Diagnosticar si las estrategias de comunicación que empleó la entidad para promover el Código de Integridad son idóneas.	
		Socializar los resultados obtenidos en el periodo anterior sobre la implementación del Código de Integridad.	
	<b>Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad.</b>	Determinar el alcance de las estrategias de implementación del Código de Integridad, para establecer actividades concretas que mejoren la apropiación y/o adaptación al Código.	
	<b>Paso 1. Generar espacios de retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del Código de Integridad.</b>	Establecer mecanismos de retroalimentación con los servidores públicos, tales como grupos de intercambio, encuestas, correo electrónico, entre otras, que corroboren la confidencialidad de los servidores y ayuden a mejorar las ideas de implementación y gestión	
	<b>Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad. Paso 2. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.</b>		Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de implementación del Código de Integridad.
			Definir las estrategias para la inducción o reinducción de los servidores públicos con el propósito de afianzar las temáticas del Código de integridad.
			Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover el Código de Integridad
			Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de implementación del Código de Integridad.
			Definir los roles y responsabilidades del Grupo de Trabajo de integridad en cabeza del Grupo de Gestión Humana
		Construir un mecanismo de recolección de información (Encuesta y/o grupos de intercambio) en el cual la entidad pueda hacer seguimiento a las observaciones de los servidores públicos en el proceso de la implementación del Código de Integridad.	
<b>Promoción de la gestión del Código de Integridad</b>	<b>Ejecutar el Plan de gestión del Código de integridad</b>	Preparar las actividades que se implementarán en el afianzamiento del Código de Integridad.	
		Divulgar las actividades del Código de integridad por distintos canales, logrando la participación activa de los servidores públicos a ser parte de las buenas practicas.	
		Implementar las actividades con los servidores públicos de la entidad, habilitando espacios presenciales y virtuales para dicho aprendizaje.	
		Habilitar los canales presenciales y virtuales	

		definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los servidores públicos y grupos de intercambio sus recomendaciones u objeciones a la actividad que la entidad ejecutó para el desarrollo de su gestión.
		Analizar la actividad que se ejecutó, así como las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.
		Socializar los resultados de la consolidación de las actividades del Código de Integridad.
	<b>Evaluación de Resultados de la implementación del Código de Integridad</b>	Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las acciones del Código de Integración:  1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al servidor público con los temas del Código. 2. Grupos de intercambio
		Documentar las buenas practicas de la entidad en materia de Integridad que permitan alimentar la próximo intervención del Código.

## 2.4.2 Direccionamiento Estrategico y Planeación

### 2.4.2.1 Direccionamiento Estrategico y Planeación = 77.1

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
<b>Contexto Estratégico</b>	<b>Conocimiento de la organización</b>	Difundir entre todos los servidores, el aporte que el trabajo de la entidad hace al cumplimiento de los objetivos del Gobierno (PND o PTD - Rama ejecutiva)
	<b>Identificación de los grupos de valor y sus necesidades</b>	Levantar la información necesaria para la identificación y caracterización de los grupos de valor y el conocimiento de sus necesidades, detectando si ya cuenta con dicha información y en qué fuentes se encuentra, o de ser necesario, definir procedimientos y herramientas para su obtención.
		Identificar, los problemas o necesidades de los grupos de valor, con precisión, pertinencia y prioridad, a partir

		<p>de su y siempre teniendo presente el propósito fundamental, mediante procesos participativos.</p>
		<p>Proyectar los problemas o necesidades de los grupos de valor a 4, 10, 20 años o según se disponga en la entidad.</p>
		<p>Estimar los tiempos en los cuales se espera atender dichos problemas o necesidades, teniendo claro cuál es el valor agregado que, con su gestión, aspira aportar en términos de resultados e impactos.</p>
	<p><b>Diagnóstico de capacidades y entornos</b></p>	<p>Revisar aspectos internos tales como el talento humano, procesos y procedimientos, estructura organizacional, cadena de servicio, recursos disponibles, cultura organizacional, entre otros.</p>
		<p>Identificar el conocimiento tácito y explícito de la entidad, así como el conocimiento de los servidores públicos (formación, capacitación y experiencia) que posteriormente permitirá la difusión del conocimiento, la generación de proyectos articulados y el desarrollo de los procesos de la organización.</p>
<p><b>Calidad de la Planeación</b></p>	<p><b>Formulación de planes</b></p>	<p>Diseñar los controles necesarios para que la planeación y su ejecución se lleven a cabo de manera eficiente, eficaz, efectiva y transparente, logrando una adecuada prestación de los servicios o producción de bienes que le son inherentes</p>
		<p>Incluir la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones,</p>

		planes de archivo, entre otros.
	<b>Planeación Participativa</b>	Involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano
<b>Liderazgo Estratégico</b>	<b>Liderazgo Estratégico</b>	Enfocar el trabajo hacia la atención de las prioridades identificadas y la consecución de los resultados de la entidad

#### 2.4.2.2 Plan Anticorrupción = 95

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
<b>Plan Anticorrupción</b>	<b>Construcción mapa de riesgos de corrupción</b>	En la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se adelantó un proceso participativo en el que se invitó a ciudadanos, usuarios o grupos de interés y responsables de los procesos de la Entidad junto con sus equipos

#### 2.4.3 Gestión con valores para el resultado

##### 2.4.3.1 Gestión Política de Gobierno Digital = 31.9

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
<b>TIC para Gobierno Abierto</b>	<b>Indicadores de Proceso Logro: Transparencia</b>	Indique el porcentaje de datos abiertos actualizados y difundidos respecto del total de datos estratégicos identificados en el periodo evaluado
	<b>Indicadores de Proceso Logro: Participación</b>	De las actividades formuladas en la estrategia de participación ciudadana, señale cuáles se realizaron por medios electrónicos:  a. Rendición de cuentas b. Elaboración de normatividad c. Formulación de la planeación

		<p>d. Formulación de políticas, programas y proyectos</p> <p>e. Ejecución de programas, proyectos y servicios</p> <p>f. Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones</p> <p>g. Promoción del control social y veedurías ciudadanas</p> <p>e. Ninguno de los anteriores</p>
	<p><b>Indicadores de resultado</b> <b>Componente TIC para</b> <b>Gobierno abierto</b></p>	<p>Se realizaron publicaciones o aplicaciones a partir de los datos abiertos por la entidad, durante el periodo evaluado</p>
		<p>Durante el periodo evaluado se generaron soluciones o insumos para la solución de las problemáticas o necesidades de la entidad ,a partir de las acciones, iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios electrónicos.</p>
		<p>Indique el porcentaje de ejercicios, iniciativas o acciones de participación que realizó la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizando medios electrónicos para la consulta o toma de decisiones, respecto del total de ejercicios, iniciativas o acciones de participación que ha realizado la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, durante el periodo evaluado.</p>
<p><b>TIC para Servicios</b></p>	<p><b>Indicadores de Proceso</b> <b>Logro: Sistema integrado de PQRD</b></p>	<p>Durante el periodo evaluado, la entidad contó con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) que centraliza todas las PQRD que ingresan por los diversos medios o canales</p>
	<p><b>Indicadores de Proceso</b> <b>Logro: Trámites y servicios en línea</b></p>	<p>Indique el porcentaje de trámites y OPA en línea y parcialmente en línea de la entidad respecto del total de trámites y OPA inscritos en el</p>

		SUIT
	<p><b>Indicadores de Resultado TIC para Servicios</b></p>	<p>En relación con los 3 trámites/servicios en línea más demandados de la entidad, indique:</p> <p>a. ¿Cuánto tiempo (en días) demoraba la entidad en entregar el trámite/servicio más demandado desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega del producto de dicha solicitud, cuando el trámite/servicio se ofrecía de forma presencial?</p> <p>b. ¿Cuánto tiempo (en días) demora la entidad entregar el mismo trámite/servicio más demandado en línea, desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega del producto de dicha solicitud?</p> <p>c. ¿Cuánto tiempo (en días) demoraba la entidad en entregar el segundo trámite/servicio más demandado desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega del producto de dicha solicitud, cuando el trámite/servicio se ofrecía de forma presencial?</p> <p>d. ¿Cuánto tiempo (en días) demora la entidad entregar el mismo segundo trámite más demandado en línea, desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega del producto de dicha solicitud?</p> <p>e. ¿Cuánto tiempo (en días) demoraba la entidad en entregar el tercer trámite/servicio más demandado desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega del producto de dicha solicitud, cuando el trámite/servicio se ofrecía de forma presencial?</p> <p>f. ¿Cuánto tiempo (en días) demora la entidad entregar el mismo tercer trámite más demandado en línea, desde la</p>

		<p>recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega del producto de dicha solicitud?</p> <p>g. ¿Cuánto pagaba el usuario a la entidad por realizar el primer trámite más demandado cuando debía hacerlo de forma presencial?</p> <p>h. ¿Cuánto paga el usuario a la entidad por realizar el mismo primer trámite más demandado al hacerlo en línea?</p> <p>i. ¿Cuánto pagaba el usuario a la entidad por realizar el segundo trámite más demandado cuando debía hacerlo de forma presencial?</p> <p>j. ¿Cuánto paga el usuario a la entidad por realizar el mismo segundo trámite más demandado al hacerlo en línea?</p> <p>k. ¿Cuánto pagaba el usuario a la entidad por realizar el tercer trámite más demandado cuando debía hacerlo de forma presencial?</p> <p>l. ¿Cuánto paga el usuario a la entidad por realizar el mismo tercer trámite más demandado al hacerlo en línea?</p>
<p><b>TIC para la gestión</b></p>	<p><b>Indicadores de Proceso Logro: Estrategia de TI</b></p>	<p>La entidad formuló y actualizó el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado</p> <p>La entidad incluyó en el PETI:</p> <p>a. El portafolio o mapa de ruta de los proyectos</p> <p>b. La proyección del presupuesto,</p> <p>c. El entendimiento estratégico,</p> <p>d. El análisis de la situación actual,</p> <p>e. El plan de comunicaciones del PETI</p> <p>f. Todos los dominios del</p>

		<p>Marco de Referencia.</p> <p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Definición de indicadores de seguimiento y evaluación del PETI  b. Medición de indicadores del PETI  c. Formulación de acciones de mejora a partir de la medición de indicadores de seguimiento y evaluación del PETI</p> <p>En relación con el catálogo de servicios de TI, la Entidad:</p> <p>a. Lo tiene y está actualizado  b. Lo tiene y no está actualizado  c. No lo tiene o se encuentra en proceso de construcción</p> <p>Con respecto a Arquitectura Empresarial la Entidad:</p> <p>a. Realizó ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad.  b. Realizó ejercicios de arquitectura empresarial a nivel de uno proceso o más procesos de la entidad.  c. Se encuentra en proceso de ejecución</p> <p>Durante el periodo evaluado, la entidad usó una metodología para la gestión de proyectos de TI</p> <p>Durante el periodo evaluado, hubo transferencia de conocimiento de los proveedores y/o contratistas de TI hacia la Entidad.</p>
	<p><b>Indicadores de Proceso Logro: Información</b></p>	<p>Con relación a la gestión y planeación de los componentes de información, la entidad:</p> <p>a. Definió un esquema de gobierno de los componentes de información  b. Definió una metodología</p>



		<p>para el diseño de los componentes de Información</p> <p>c. Definió un esquema para el análisis y aprovechamiento de los componentes de Información.</p> <p>e. Ninguna de la anteriores</p> <hr/> <p>Del catálogo de componentes de información, la entidad ha documentado de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura empresarial:</p> <p>a El Catálogo o directorio de datos (abiertos y georreferenciados)</p> <p>b El Catálogo de Información</p> <p>c El Catálogo de Servicios de información</p> <p>d El Catálogo de Flujos de información</p> <hr/> <p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Definición de un programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional</p> <p>b. Seguimiento del programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información definido</p> <p>c. Implementación de los controles de calidad de los datos en los sistemas de información</p> <p>d. Definición de los indicadores y métricas para medir la calidad de los componentes de información</p> <p>e. Ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos.</p> <p>f. Definición y aplicación metodologías para medir la calidad de los componentes de información.</p> <hr/> <p><b>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en</b></p>
		<p>Durante el periodo evaluado, la entidad incorporó dentro de</p>

	<p><b>materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea.</b></p>	<p>los contratos de desarrollo de sistemas de información, cláusulas que obliguen a realizar transferencia de derechos de autor a su favor.</p> <p>Durante el periodo evaluado, la entidad implementó dentro de sus sistemas de información la guía de estilo y las especificaciones técnicas de usabilidad definidas por la Entidad y el Ministerio de TIC en sus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistemas de información misionales</li> <li>b. Sistemas de información de soporte</li> <li>c. Sistemas de información estratégicos</li> <li>d. Portales digitales</li> <li>e. Ninguna de las anteriores</li> </ul> <p>Durante el periodo evaluado, los sistemas de información de la entidad cumplieron con características que permiten la apertura de sus datos</p> <p>Con respecto al ciclo de vida de los sistemas de información, la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Definió y aplicó metodologías para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información.</li> <li>b. Implementó actividades para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información.</li> <li>c. Realizó mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información.</li> <li>d. Estableció ambientes de pruebas y producción independientes, para asegurar la correcta funcionalidad de los sistemas de información.</li> </ul> <p>Durante el periodo evaluado, la Entidad contó con mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las</p>
--	---	---

		<p>transacciones realizadas en los sistemas de información:</p> <p>a Totalmente (Políticas y Parametrización en más del 90% de Sistemas de Información)</p> <p>b Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)</p> <p>c Incipientemente (Políticas y parametrización en menos del 50% de sus sistemas de información)</p>
	<p><b>Indicadores de Proceso Logro: Servicios Tecnológicos</b></p>	<p>La entidad aplicó metodologías de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas para la adquisición de servicios y/o soluciones de TI:</p> <p>a. Siempre b. Algunas veces c. Nunca</p> <p>Durante el periodo evaluado, la entidad implementó un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos</p> <p>Con relación a los procesos de operación y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, la Entidad:</p> <p>a Implementó procesos de mantenimiento preventivo b Implementó procesos de mantenimiento correctivo c Implementó una mesa de servicios para el soporte y atención de incidentes y problemas de los servicios tecnológicos.</p> <p>Con respecto a la gestión y control de la calidad y seguridad de los servicios tecnológicos, la entidad:</p> <p>a. Definió controles de calidad para los servicios</p>

		<p>tecnológicos.</p> <p>b. Definió controles de seguridad para los servicios tecnológicos</p> <p>c. Implementó controles de calidad para los servicios tecnológicos</p> <p>d. Implementó controles de seguridad para los servicios tecnológicos</p> <p>e. Definió indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de calidad de los servicios tecnológicos.</p> <p>f. Definió indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de seguridad de los servicios tecnológicos.</p>
	<p><b>Indicador de Proceso</b> <b>Logro: Uso y Apropiación</b></p>	<p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Diagnóstico del uso y apropiación de TI en la entidad.</p> <p>b. Caracterización de los grupos de interés internos y externos.</p> <p>c. Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI</p> <p>d. Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la entidad.</p> <p>e. Capacitación para todos los grupos de interés con relación a los temas de TI.</p> <p>f. Divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI"</p>
	<p><b>Indicador de Proceso</b> <b>Logro: Capacidades</b> <b>Institucionales</b></p>	<p>Durante el periodo evaluado, la entidad implementó la política de reducción del uso del papel</p> <p>Durante el periodo evaluado, la Entidad incorporó soluciones tecnológicas para la gestión de documentos con base en:</p>

		<p>a El análisis de los procesos de la Entidad</p> <p>b La reducción del uso del papel</p> <p>c El programa de gestión documental de la entidad.</p> <p>d Criterios de seguridad, disponibilidad y conservación de los documentos.</p> <p>Antes de la automatización de procesos y/o procedimientos, la entidad hizo una revisión de estos desde la perspectiva funcional</p> <p>En el periodo evaluado la entidad realizó automatización de:</p> <p>a. Procesos</p> <p>b. Procedimientos.</p>
	<p><b>Indicadores de resultado TIC para la Gestión</b></p>	<p>Indique el porcentaje de los objetivos alcanzados respecto del total de objetivos del PETI</p> <p>Indique el porcentaje de servicios de información dispuestos en la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano respecto del total de servicios de información a entidades externas identificadas en el catálogo de servicios de información de la entidad.</p> <p>Indique el porcentaje de sistemas de información que cuentan con mecanismos de auditoria y trazabilidad respecto del total de sistemas de información de la entidad</p> <p>Indique el porcentaje de mantenimientos preventivos realizados a los servicios tecnológicos respecto del total de mantenimientos preventivos establecidos en el plan de mantenimiento de servicios tecnológicos</p> <p>Indique el porcentaje de proyectos de TI a los cuales se aplicó una estrategia de uso y apropiación, con respecto al total de proyectos</p>

		<p>ejecutados durante el periodo evaluado</p>
<p><b>Seguridad y privacidad de la información</b></p>	<p><b>Indicadores de Proceso</b> <b>Logro: Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información</b></p>	<p>La entidad desarrolló durante el periodo evaluado capacidades de gestión de TI que generen mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo)</p> <p>¿Durante el periodo evaluado, cuál de las siguientes acciones realizó la Entidad?</p> <p>a. Generó un documento de diagnóstico, donde se identifica de manera clara el estado actual de la entidad en la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información.</p> <p>b. Determinó el estado actual de la infraestructura tecnológica para desarrollar el plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6.</p> <p>En el periodo evaluado, la entidad cuenta con un acto administrativo a través del cual se crean o se modifican las funciones del comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces, donde se incluyen los temas de seguridad y privacidad de la información</p> <p>En el periodo evaluado, la entidad cuenta con una metodología de gestión de activos de información donde se tienen en cuenta aspectos como: Cumplimiento legal, fechas de actualización, propietarios y criticidad de los activos.</p> <p>a La metodología de gestión de activos de información está en construcción</p> <p>b La metodología de gestión de activos de información está en revisión</p> <p>c La metodología de gestión de activos de información está en aprobación</p>

		<p>d La metodología de gestión de activos de información está revisada, aprobada y divulgado por comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces</p> <p>En el periodo evaluado, la entidad contó con un inventario de activos de información acorde a la metodología planteada</p> <p>a. Sí b. En Desarrollo/En proceso c. No.</p> <p>En el periodo evaluado, la Entidad contó con:</p> <p>a. Un avance del documento de la metodología para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. b. Una metodología formalizada para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. c. Un avance del plan de tratamiento del riesgo. d. El plan de tratamiento del riesgo establecido. e. La declaración de aplicabilidad en desarrollo. f. La declaración de aplicabilidad definida. g. Ninguna de las anteriores</p> <p>En el periodo evaluado, la entidad realizó la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada</p> <p>a. Sí b. En Desarrollo/En Proceso b. No</p> <p>Para el periodo evaluado, el documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6, se encontraba:</p>
--	--	--

		<p>a En construcción b En revisión c En aprobación d Revisado, aprobado y divulgado por el comité institucional de desarrollo o el que haga sus veces. e No lo tiene</p>
	<p><b>Indicadores de Proceso</b> <b>Logro: Plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información</b></p>	<p>La entidad formuló un plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios</p> <p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet</p> <p>b. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de eventos especiales relacionados con seguridad.</p> <p>c. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Volantes, carteleras etc...)</p> <p>d. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios Digitales (e-learning, correo, pantallas, etc...)</p> <p>Seleccione las fortalezas que la entidad ha mostrado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>a. Asignación presupuesto para la implementación del</p>



		<p>SGSI.</p> <p>b. Asignación recurso humano altamente capacitado.</p> <p>c. Identificación de los controles adecuados.</p> <p>d. Definición de la implementación de las actividades o fases del SGSI.</p> <p>e. Compromiso por parte de la Dirección y Coordinadores en el apoyo activo al MSPI, mostrando su importancia para la entidad.</p> <hr/> <p>Respecto al plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, indique las acciones realizadas por la entidad:</p> <p>a. Está construyendo el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos.</p> <p>b. Generó y aprobó el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos</p> <p>c. Está construyendo los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información</p> <p>d. Generó y aprobó los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información</p> <p>e. Está definiendo los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva</p> <p>f. Definió y aprobó los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la</p>
--	--	--

		<p>implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva</p> <p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Formulación del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información</p> <p>b. Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, sin tener en cuenta la caracterización de grupos focales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros).</p> <p>c. Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, con base en la caracterización de grupos focales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros).</p>
	<p><b>Indicadores de Proceso</b> <b>Logro: Monitoreo y mejoramiento continuo</b></p>	<p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Revisión periódica de los compromisos establecidos para ejecutar el plan de tratamiento de riesgos a la seguridad de la información</p> <p>b. Seguimiento a la efectividad de los controles a los riesgos a la seguridad de la información</p> <p>c. Determinación de la eficacia en la gestión de incidentes de seguridad de la información en la entidad.</p> <p>d. Formulación del plan de seguimiento, evaluación y análisis de resultados del MSPI, teniendo en cuenta los</p>

		<p>indicadores de gestión y cumplimiento.</p> <p>e. Formulación de los planes de auditoria para la revisión y verificación de la gestión de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad.</p> <p>f. Seguimiento y control a la implementación del MSPI, por parte del comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces</p> <p>Respecto a la implementación de acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información, la entidad:</p> <p>a. Determina las posibles acciones correctivas derivadas de los hallazgos o debilidades identificadas en la evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad</p> <p>b. Implementa las acciones correctivas y los planes de mejora de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad.</p> <p>c. Determina si las acciones correctivas aplicadas son las adecuadas para gestionar los hallazgos y debilidades identificadas en seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad.</p>
	<p><b>Indicadores de resultado Seguridad y Privacidad de la Información</b></p>	<p>La entidad contó con un proceso de identificación de infraestructura crítica, lo aplicó y comunicó los resultados a las partes interesadas</p> <p>Indique si el tiempo en promedio que demoró la entidad en corregir sus vulnerabilidades luego de ser reportadas por el COLCERT tardó:</p> <p>a. Minutos</p>

		<p>b. Horas c. Días d. Semanas e. La entidad no ha recibido reporte de COLCERT</p>
		<p>La entidad intercambió información de incidentes de seguridad con la entidad cabeza de sector o de ser necesario con el Colcert.</p>

#### 2.4.3.2 Defensa Jurídica = 91.2

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
Prevenición del daño antijurídico	Ejecución	La entidad implementa el plan de acción de su política de prevención del daño antijurídico dentro del año calendario (enero-diciembre) para el cual fue diseñado,
		La entidad implementa el plan de acción de su política de prevención del daño antijurídico dentro del año calendario (enero-diciembre) para el cual fue diseñado,
		La entidad realiza gestiones de difusión y/o capacitación de los planes de daño antijurídico
	Seguimiento y evaluación	<p>La entidad hace seguimiento al plan de acción y al(los) indicador(es) formulado(s) en sus políticas de prevención del daño antijurídico.</p> <p>El área mide y evalúa los resultados periódicamente de sus indicadores que miden la eficiencia, eficacia y efectividad de las políticas realizadas en materia de prevención</p>

#### 2.4.3.3 Servicio al ciudadano = 76.7

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
Servicio al Ciudadano	Caracterización usuarios y	La entidad ha realizado

	<b>medición de percepción</b>	caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
	<b>Formalidad de dependencia o área</b>	<p>La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.</p>
	<b>Procesos</b>	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
	<b>Atención incluyente y accesibilidad</b>	<p>La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece</p> <p>La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece</p>
	<b>Publicación de información</b>	<p>La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización física de sede central y sucursales o regionales</li> <li>- Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales</li> <li>- Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax</li> <li>- Carta de trato digno</li> <li>- Listado de trámites y servicios</li> <li>- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones,</li> </ul>

		<p>quejas, reclamos y/o denuncias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico de contacto de la Entidad</li> <li>- Noticias</li> <li>- Información relevante de la rendición de cuentas</li> <li>- Calendario de actividades</li> </ul>
	<b>Protección de datos personales</b>	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
	<b>Gestión del talento humano</b>	<p>La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano</p> <p>Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano</p>
	<b>Buenas prácticas</b>	La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles

#### 2.4.3.4 Trámites = 52.4

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	<b>Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos</b>	Revise la información que está cargada en el SUIT para identificar si los trámites y otros procedimientos que se encuentran registrados siguen siendo vigentes para la entidad
	<b>Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT</b>	Revisar si la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SUIT
		Si los trámites y otros procedimientos identificados

		<p>en el inventario no están registrados y su norma de creación es posterior al año 2005, presente a Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio</p> <p>Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)</p> <p>Actualizar los trámites en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012</p>
	<b>Difundir información de oferta institucional de trámites y otros</b>	Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización
<b>Priorización participativa de Trámites a racionalizar</b>	<b>Identificar trámites de alto impacto y priorizar</b>	<p>identificar los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la entidad</p> <p>Con base en el análisis de todas las variables anteriores priorice el conjunto de trámites a racionalizar en la vigencia</p>
<b>Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada</b>	<b>Formular la estrategia de racionalización de trámites Implementar acciones de racionalización normativas</b>	<p>Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites</p> <p>Poner a consulta de la ciudadanía los actos administrativos que modifican los trámites, siguiendo los lineamientos del Decreto 270 de 2017</p> <p>Expedir los actos administrativos que modifican trámites</p>
<b>Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos</b>	<b>Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía</b>	<p>Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT</p> <p>Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la</p>

		<p>racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos</p> <p>Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)</p>
--	--	---

#### 2.4.3.5 Participación Ciudadana = 10

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
<b>Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana</b>	<b>Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad</b>	Existen actividades de participación ciudadana aislada en los diferentes áreas de la empresa, pero no responden a una política definida, aprobada,
		A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizadolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación)
		Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación)
		Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y



		<p>medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.</p>
	<p><b>Construir el Plan de participación. Paso 1. Identificación de actividades que involucran procesos de participación</b></p>	<p>Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.</p> <p>Conformar y capacitar un equipo de trabajo (que cuente con personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión) que lidere el proceso de planeación de la participación</p> <p>Identificar en conjunto con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que cada área realizará en las cuales tiene programado o debe involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados.</p> <p>De las actividades ya identificadas determinar cuáles corresponden a participación en las fases del ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de ellas. (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)</p> <p>De las actividades de participación ya identificadas, clasifique cuáles de ellas, se realizarán con instancias de participación legalmente conformadas y cuáles son otros espacios de participación.</p> <p>Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las</p>

		<p>actividades de participación ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.</p>
	<p><b>Construir el Plan de participación. Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan</b></p>	<p>Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)</p> <p>Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.</p> <p>Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.</p> <p>Establecer el cronograma de ejecución de las actividades identificadas que se desarrollarán para promover la participación ciudadana</p> <p>Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana</p> <p>Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades través de la estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el</p>

		<p>proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.</p> <p>Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.</p>
	<p><b>Construir el Plan de participación.</b> <b>Paso 3.</b> <b>Divulgar el plan y retroalimentar.</b></p>	<p>Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente .</p> <p>Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.</p> <p>Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.</p>
<p><b>Promoción efectiva de la participación ciudadana</b></p>	<p><b>Ejecutar el Plan de participación</b></p>	<p>Preparar la información que entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación</p> <p>Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de la misma.</p> <p>Convocar a través de los medios definidos en el plan de participación a los ciudadanos, usuarios y/o</p>

		<p>grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.</p>
		<p>Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en le marco de su gestión.</p>
		<p>Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.</p>
		<p>Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad , las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.</p>
		<p>Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.</p>
	<p><b>Evaluación de Resultados</b></p>	<p>Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano</li> </ol>

		<p>2. Grupos de valor involucrados</p> <p>3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación.</p> <p>4. Resultados de la incidencia de la participación.</p> <p>Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.</p> <p>Publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.</p> <p>Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.</p> <p>Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación.</p>
--	--	--

**2.4.3.6 Rendición de cuentas = 11.4**

<b>Componentes</b>	<b>Categorías</b>	<b>Actividades de Gestión (Variables)</b>
<p><b>Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas</b></p>	<p><b>Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas</b></p>	<p>Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en fuentes externas. (FURAG_INT_EDI)</p> <p>Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la</p>

		<p>implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno.</p> <p>Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afectan el desarrollo de la rendición de cuentas.</p> <p>Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible así como de los canales de publicación y difusión existentes. Clasificando la información a partir de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestión realizada,</li> <li>• los resultados de la gestión y</li> <li>• el avance en la garantía de derechos.</li> </ul> <p>Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.</p>
	<b>Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas</b>	<p>Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.</p> <p>Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos y del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.</p> <p>Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas.</p>
<b>Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas</b>	<b>Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 1. Identificación de los</b>	Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia con los derechos

	<p><b>espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas</b></p>	<p>que se están garantizando a través de la gestión institucional.</p> <p>Identificar los espacios y mecanismos de las actividades permanentes institucionales que pueden utilizarse como ejercicios de diálogo para la rendición de cuentas tales como: mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.</p> <p>Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo de rendición de cuentas sobre los temas de gestión general que implementará la entidad durante la vigencia.</p> <p>Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia.</p> <p>Definir los espacios exitosos de rendición de cuentas de la vigencia anterior que adelantará la entidad.</p> <p>Clasificar los grupos de valor que convocará a los espacios de diálogo para la rendición de cuentas a partir de los temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia, de acuerdo a la priorización realizada previamente.</p> <p>Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las</p>
--	---	---

		cuales pueda involucrarlos.
<p><b>Construir la estrategia de rendición de cuentas</b> <b>Paso 2.</b> <b>Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas</b></p>		Formular el reto, los objetivos, metas e indicadores de la estrategia de rendición de cuentas.
		Definir las actividades necesarias para el desarrollo de cada una de las etapas de la estrategia de las rendición de cuentas, para dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo y responsabilidad en la rendición de cuentas.
		Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para llevar a cabo los ejercicios de rendición de cuentas.
		Acordar con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los periodos y metodologías para realizar los espacios de diálogo sobre temas específicos.
		Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, diferenciando si son espacios de diálogo sobre la gestión general de la entidad o sobre los temas priorizados de acuerdo a la clasificación realizada previamente.
		Definir el proceso de actualización de los canales de publicación y divulgación a través de los cuales la entidad dispondrá la información necesaria para el ejercicio de rendición de cuentas.
		Establecer los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para temas específicos y para los temas generales.
		Definir los roles y



		responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de rendición de cuentas
		Definir el componente de comunicaciones para la estrategia de rendición de cuentas.
		Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
		Validar con los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.
		Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.
<b>Preparación para la Rendición de Cuentas</b>	<b>Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro</b>	Preparar la información de carácter presupuestal de las actividades identificadas con anterioridad, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.
		Preparar la información con base en los temas de interés priorizados por la ciudadana y grupos de valor en la consulta realizada.
		Preparar la información sobre el cumplimiento de metas (plan de acción, POAI) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.
		Preparar la información sobre la gestión ((Informes de

		<p>Gestión, Metas e Indicadores de Gestión, Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad) de los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma.</p>
		<p>Preparar la información sobre contratación (Procesos Contractuales y Gestión contractual) asociada a los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma y a los diversos grupos poblacionales beneficiados.</p>
		<p>Preparar la información sobre la garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz, materializada en los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes y servicios.</p>
		<p>Preparar la información sobre Impactos de la Gestión (Cambios en el sector o en la población beneficiaria) a través de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la calidad de la misma.</p>
		<p>Preparar la información sobre acciones de mejoramiento de la entidad (Planes de mejora) asociados a la gestión realizada, verificando la calidad de la misma.</p>
		<p>Preparar la información sobre la gestión realizada frente a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por la entidad.</p>
		<p>Identificar la información que podría ser generada y</p>

		analizada por los grupos de interés de manera colaborativa.
	<b>Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación</b>	Actualizar la página web de la entidad con la información preparada por la entidad.
		Actualizar los canales de comunicación diferentes a la página web, con la información preparada por la entidad, atendiendo a lo estipulado en el cronograma elaborado anteriormente.
		Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.
		Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.
	<b>Preparar los espacios de diálogo</b>	Identificar si en los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia anterior, involucró a todos los grupos de valor priorizando ciudadanos y organizaciones sociales con base en la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
		Diagnosticar si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó la entidad para ejecutar las actividades de rendición de cuentas, responde a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés
		Definir y organizar los espacios de diálogo de acuerdo a los grupos de interés y temas priorizados.

		<p>Definir la metodología que empleará la entidad en los espacios de diálogo definidos previamente, para ejecutar la estrategia de rendición de cuentas, teniendo en cuenta aspectos diferenciadores tales como grupos de valor convocados, temática a tratar, temporalidad del ejercicio, entre otros.</p>
	<p><b>Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas</b></p>	<p>Socializar con los ciudadanos y grupos de interés identificados la estrategia de rendición de cuentas</p> <p>Convocar a través de medios tradicionales (Radio, televisión, prensa, carteleras, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.</p> <p>Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.</p> <p>Convocar a través de medios electrónicos (Facebook, Twitter, Instagram, whatsapp, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.</p>
<p><b>Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas</b></p>	<p><b>Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas</b></p>	<p>Efectuar la publicidad sobre la metodología de participación en los espacios de rendición de cuentas definidos</p> <p>Asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas definidos.</p> <p>Implementar los canales y</p>

		<p>mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para la rendición de cuentas sobre temas específicos y para los temas generales.</p> <p>Diseñar la metodología de diálogo para cada evento de rendición de cuentas que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.</p> <p>Realizar los eventos de diálogo para la rendición de cuentas sobre temas específicos y generales definidos, garantizando la intervención de la ciudadanía y grupos de valor convocados con su evaluación de la gestión y resultados.</p> <p>Analizar las evaluaciones, recomendaciones u objeciones recibidas en el espacio de diálogo para la rendición de cuentas,</p> <p>Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.</p>
<p><b>Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas</b></p>	<p><b>Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía</b></p>	<p>Analizar los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el número de espacios de diálogo en los que se rindió cuentas</li> <li>2. Grupos de valor involucrados</li> <li>3. Fases del ciclo sobre los que se rindió cuentas.</li> <li>4. Evaluación y recomendaciones de cada</li> </ol>

		<p>espacio de rendición de cuentas.</p> <p>Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.</p> <p>Publicar los resultados de la rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.</p> <p>Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.</p> <p>Realiza respuestas escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.</p> <p>Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.</p> <p>Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidas en los ejercicios de rendición de</p>
--	--	---

		cuentas.
		Analizar las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.
		Evaluar y verificar por parte de la oficina de control interno que se garanticen los mecanismos de participación ciudadana en la rendición de cuentas.
		Garantizar la aplicación de mecanismos internos de sanción y atender los requerimientos del control externo como resultados de los ejercicios de rendición de cuentas.
		Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.
		Evaluar y verificar los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, valorando el cumplimiento de las metas definidas frente al reto y objetivos de la estrategia.

## 2.4.4 Evaluación de resultados

### 2.4.4.1 Seguimiento a Evaluación de Desempeño = 55.5

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Diseño del proceso de evaluación	Lograr integralidad y sinergia entre el seguimiento y la evaluación de todos los procesos de gestión de la entidad

	<b>Calidad de la evaluación</b>	Desarrollar ejercicios de autoevaluación, por parte de los líderes, a planes, programas y proyectos
	<b>Utilidad de la información</b>	Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para formular o reformular planes, programas o proyectos
		Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para mejorar los resultados de la ejecución presupuestal
		Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para aportar al proceso de aprendizaje organizacional
		Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para identificar los aspectos donde se puede mejorar
		Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para definir o redefinir cursos de acción, trayectorias de implementación y objetivos, metas y resultados.
		Identificar si las necesidades o problemas de la ciudadanía (grupos de valor) estuvieron adecuadamente diagnosticados
		Identificar si el planteamiento de objetivos y de resultados apunta a resolver los problemas de la ciudadanía (grupos de valor)
		<b>Efectividad de la evaluación</b>
		Evaluar organización el logro de las metas y resultados establecidos en su planeación



		a fin de hacer una revisión de los objetivos y de las acciones que se establecieron para alcanzarlos
		Evaluar organización el logro de las metas y resultados establecidos en su planeación a fin de tener evidencias para próximos ejercicios de planeación
		Evaluar organización el logro de las metas y resultados establecidos en su planeación a fin de fortalecer la capacidad para aprender sobre sus propios procesos, fortalecer los aciertos y replantear lo que no funciona
		Valorar la calidad del gasto público
		Determinar la coherencia entre los procesos de gestión, la ejecución presupuestal y los resultados logrados alcanzados

## 2.4.5 Información y Comunicación

### 2.4.5.1 Gestión Documental = 69.8

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
Gestión Documental	Estratégico	Elaboración y utilización del Diagnóstico Integral de Archivos
	Documental	Procedimientos de disposición final de documentos
		Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación - SIC
		Preservación de documentos en soporte digital
	Tecnológico	Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos
		Parametrización de Tablas de control de acceso

		Implementación de los requisitos de integridad, autenticidad, inalterabilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico.
		Expedientes electrónicos
		Mecanismos o controles técnicos en los Sistemas de Información para restringir el acceso a los documentos en entorno electrónico
	<b>Cultural</b>	Actividades para alinear la gestión documental a la política ambiental

#### 2.4.5.2 Transparencia y acceso a la información = 65.4

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
<b>Transparencia y acceso a la información</b>	<b>Transparencia activa</b>	La organización genera alianzas con ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil
		La organización desarrolla actividades y espacios de participación ciudadana de forma frecuente y dinámica
		La entidad lleva registro del número de personas que participan en los espacios ciudadanos como los de rendición de cuentas
		La información que divulga la entidad en su proceso de rendición de cuentas es clara, oportuna, relevante, confiable y de fácil acceso para toda la ciudadanía
		Los ciudadanos participan en la formulación de los planes, proyectos o programas de la entidad
		La entidad permite que todos sus trámites sean realizados por medios electrónicos
		Hay una transferencia efectiva de conocimientos entre las personas que dejan sus

		cargos y las nuevas que llegan a desempeñarlos
--	--	--

		<p>Los funcionarios al interior de la entidad consideran la transparencia y el acceso a la información como una herramienta fundamental para mejorar la democracia, la rendición de cuentas, prevenir la corrupción y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos</p> <p>La entidad ha capacitado a sus funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014</p> <p>La entidad ha informado a sus usuarios sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014</p> <p>La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información el calendario de actividades</p> <p>La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información las resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos expedidos por la Entidad</p> <p>La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información los informes de empalme</p> <p>La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información las respuestas de la entidad a las solicitudes de información</p> <p>La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información los costos de la reproducción de la información (Ej. Costo de fotocopias o de CDs etc.)</p> <p>La entidad publica su gestión contractual con cargo a</p>
--	--	--

		recursos públicos en el SECOP
		La Entidad ha promovido a su interior la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)
	<b>Seguimiento acceso a la información pública</b>	La entidad cuenta con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial
	<b>Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública</b>	La organización caracteriza a los ciudadanos que son usuarios de sus bienes y servicios con el fin de ajustar y adaptar sus procesos de acuerdo a sus necesidades
		La Entidad cuenta con recursos en su página web para permitir el acceso a la información a la población con discapacidad (ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos)
	<b>Conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública</b>	Los funcionarios de la entidad conocen la Ley de Transparencia y acceso a la información pública
		Los funcionarios de la entidad comprenden que el acceso a la información pública es un derecho fundamental que permite el ejercicio de otros derechos fundamentales de los ciudadanos
		Los funcionarios tienen conocimiento sobre las instancias con las que cuentan los ciudadanos para recurrir en caso de no recibir respuesta ante una solicitud de información
		Los funcionarios conocen la existencia de la Secretaría de Transparencia
		Los funcionarios son conscientes que la transparencia y el acceso a la información pública son fundamentales para la

		modernización del Estado
--	--	--------------------------

**2.4.6 Gestión del Conocimiento = No Aplica**

**2.4.7 Control Interno = 77.4**

Componentes	Categorías	Actividades de Gestión (Variables)
<b>Ambiente de Control</b>	<b>Diseño adecuado y efectivo del componente Ambiente de Control</b>	Cumplir las funciones de supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno y determinar las mejoras a que haya lugar, por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
		Asumir la responsabilidad y el compromiso de establecer los niveles de responsabilidad y autoridad apropiados para la consecución de los objetivos institucionales, por parte de la alta dirección
	<b>Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica)</b>	Determinar las políticas y estrategias que aseguran que la estructura, procesos, autoridad y responsabilidad estén claramente definidas para el logro de los objetivos de la entidad
	<b>Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa)</b>	Promover y cumplir, a través de su ejemplo, los estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público, en el marco de integridad
		Evaluar el cumplimiento de los estándares de conducta y la práctica de la integridad (valores) y principios del servicio público de sus equipos de trabajo
		Cumplir las políticas y estrategias establecidas para el desarrollo de los servidores a su cargo, evaluar su desempeño y establecer las medidas de mejora
	Asegurar que las personas y	

		actividades a su cargo, estén adecuadamente alineadas con la administración
--	--	---

	<b>Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa)</b>	Facilitar la implementación, monitorear la apropiación de conducta e Integridad (valores) y los principios por parte de los servidores públicos y alertar a los líderes de proceso, cuando sea el caso
		Monitorear y supervisar el cumplimiento e impacto del plan de desarrollo del talento humano y determinar las acciones de mejora correspondientes, por parte del área de talento humano
		Analizar e informar a la alta dirección, los gerentes públicos y los líderes de proceso sobre los resultados de la evaluación del desempeño y se toman acciones de mejora y planes de mejoramiento individuales, rotación de personal
	<b>Responsabilidades del área de control interno (tercera línea de defensa)</b>	<p>Evaluar la eficacia de las estrategias de la entidad para promover la integridad en el servicio público, especialmente, si con ella se orienta efectivamente el comportamiento de los servidores hacia el cumplimiento de los estándares de conducta e Integridad (valores) y los principios del servicio público; y si apalancan una gestión permanente de los riesgos y la eficacia de los controles</p> <p>Proporcionar información sobre la idoneidad y efectividad del esquema operativo de la entidad, el flujo de información, las políticas de operación, y en general, el ejercicio de las responsabilidades en la</p>

		consecución de los objetivos
<b>Gestión de los riesgos institucionales</b>	<b>Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica)</b>	Específicamente el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, evaluar y dar línea sobre la administración de los riesgos en la entidad
	<b>Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica)</b>	Específicamente el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, evaluar y dar línea sobre la administración de los riesgos en la entidad
	<b>Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa)</b>	Ayudar a la primera línea con evaluaciones del impacto de los cambios en el SCI
<b>Actividades de Control</b>	<b>Diseño adecuado y efectivo del componente Actividades de Control</b>	Definir controles en materia de tecnologías de la información y la comunicación TIC.
		Implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control
	<b>Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica)</b>	Hacer seguimiento a la adopción, implementación y aplicación de controles
	<b>Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa)</b>	Diseñar e implementar las respectivas actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos relacionados con la tecnología y asegurar que los controles de TI son adecuados para apoyar el logro de los objetivos
<b>Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa)</b>	Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por los gerentes públicos y líderes de proceso	
	Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por la primera línea	

		Realizar monitoreo de los riesgos y controles tecnológicos
		Grupos como los departamentos de seguridad de la información también pueden desempeñar papeles importantes en la selección, desarrollo y mantenimiento de controles sobre la tecnología, según lo designado por la administración
		Establecer procesos para monitorear y evaluar el desarrollo de exposiciones al riesgo relacionadas con tecnología nueva y emergente
<b>Información y Comunicación</b>	<b>Diseño adecuado y efectivo del componente Información y Comunicación</b>	Comunicarse con los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.
	<b>Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa)</b>	Asegurar que entre los procesos fluya información relevante y oportuna, así como hacia los ciudadanos, organismos de control y otros externos
	<b>Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa)</b>	Considerar costos y beneficios, asegurando que la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada sean proporcionales y apoyen el logro de los objetivos
		Comunicar a la alta dirección asuntos que afectan el funcionamiento del control interno
	<b>Responsabilidades del área de control interno</b>	Evaluar periódicamente las prácticas de confiabilidad e integridad de la información de la entidad y recomendar, según sea apropiado, mejoras o implementación de nuevos controles y salvaguardas
		Informar sobre la confiabilidad y la integridad de la información y las exposiciones a riesgos asociados y las violaciones a estas
		Proporcionar información



		<p>respecto a la integridad, exactitud y calidad de la comunicación en consonancia con las necesidades de la alta dirección</p> <p>Comunicar a la primera y la segunda línea, aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación</p>
<b>Monitoreo o supervisión continua</b>	<b>Diseño adecuado y efectivo del componente Monitoreo o Supervisión Continua</b>	Dar una opinión, a partir de las auditorías internas, sobre la adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control
	<b>Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica)</b>	Analizar las evaluaciones de la gestión del riesgo, elaboradas por la segunda línea de defensa
	<b>Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa)</b>	Llevar a cabo evaluaciones para monitorear el estado de varios componentes del Sistema de Control Interno
		Monitorear e informar sobre deficiencias de los controles
<b>Responsabilidades del área de control interno</b>	Generar información sobre evaluaciones llevadas a cabo por la primera y segunda línea de defensa	

### 3. Conclusiones

- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, permite a todas las entidades del estado, planear, gestionar, evaluar, controlar y mejorar su desempeño, bajo criterios de calidad, cumpliendo su misión y buscando la satisfacción de los ciudadanos.
- Es importante aclarar que el MIPG, opera a través de 7 dimensiones, las cuales integran políticas, elementos o instrumentos con un propósito común, propias de cualquier proceso de gestión PHVA, adaptables a cualquier entidad pública.
- En general, el resultado de los autodiagnósticos realizados bajo las herramientas de MIPG para Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P arroja un puntaje de **67.34**, que según la escala de valoración definida, las actividades de gestión que realiza la organización la sitúan en el nivel de consolidación.
- Auditoría Emvarias, realizó un trabajo de asesoría y acompañamiento en coordinación con el área de Gestión Operativa y a la fecha se han validado algunos soportes. Es importante anotar que el ejercicio fue una autoevaluación por parte de los responsables de la dimensión y se respetaron las calificaciones dadas por ellos.
- El área de Auditoría de Emvarias, en cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011, en su Artículo 9°. Reportes del responsable de control interno), presenta cuatrimestralmente un Informe pormenorizado de Control Interno, con base en los elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI -. En vista de que dicha herramienta ha sido modificada dentro del MIPG, la Auditoría, presentó para el cuatrimestre (marzo-junio, Julio – octubre de 2018), un informe que contiene los siguientes puntos sugeridos por el DAFP:

Estado actual de la creación o actualización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, este último actualizado mediante el Decreto 648 de 2017.

Responsables asignados para la Implementación del MIPG por dimensión.

Autodiagnósticos, al respecto en los informes se presentaba el avance con puntos específicos que hacen parte a implementación del modelo integrado de planeación.

Análisis de brechas frente a las políticas definidas en cada dimensión, de acuerdo al resultado del autodiagnóstico la empresa formulará los respectivos planes de mejoramiento para efectos óptimos del Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG.

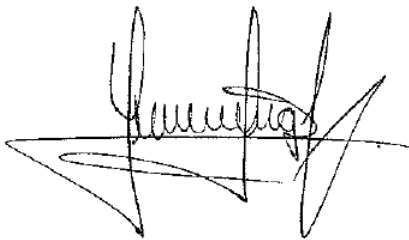
El cronograma para el diligenciamiento de las herramientas de diagnóstico de las demás dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, está en proceso de elaboración por parte del Área de Gestión Operativa de Emvarias.

Cronograma para la implementación o proceso de transición, Plan de mejora en proceso de construcción.

Planes de mejora para la implementación o proceso de transición, Plan de mejora en proceso de construcción.

- A partir de los resultados obtenidos con los autodiagnósticos en sus distintas dimensiones, la Empresa empezará a formular e implementar los planes de mejoramiento que permitan avanzar en la mejora continua y obtener mejores resultados frente a cada herramienta evaluada.
- Para el próximo reporte Cuatrimestral por parte de Auditoría, se informará el avance de los planes de acción definidos para cerrar las brechas en cada dimensión.

Cordialmente,



**Verónica Arango García**

Jefe de Área

Área de Auditoría

**Trabajo Realizado por:**

Elizabeth Moncada Moncada

Francisco Javier Agudelo Mesa