

2017IE0007123



MEMORANDO

Bogota, Julio 14 de 2017

PARA: Ing. Mauricio Eduardo Fernandez Correa
Jefe Oficina TIC

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO.

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LA IMPLMETACION
GOBIERNO EN LINEA-TIC PARA SERVICIOS.

Cordial y respetuoso Saludo;

Dando cumplimiento a lo establecido en decreto 648 de 2017 y de acuerdo con lo establecido en el ARTICULO 2.2.21.5.3 que define: " De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control."; específicamente con el rol de evalaución y seguimiento, atentamente me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes, el informe de seguimiento del cumplimiento normativo al Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en materia de la Estrategía de Gobierno en Línea con énfasis en el Eje Temático TIC para Servicios.

Agradecemos el apoyo y atención de los funcionarios de la áreas involucradas.

Cordialmente,

OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ

Anexos: Informe

Copia:

Elaboró: José Edgar Galarza B.

Revisó: OARAGÓN

Fecha: 07-07-2017

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

FECHA DE EMISION DEL INFORME		07-07-2017			
Proceso: Gestión de Tecnologías de Información subproceso:					
Responsable del proceso: Ing. Mauricio Fernandez – Jefe Oficina Tecnología de Información y Comunicación – TIC.					
Objetivo de la Auditoría: Verificar el cumplimiento en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea enfocado en el eje temático TIC para Servicios.					
Alcance de la Auditoría: Verificar el nivel de avance de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea enfocado en el eje temático TIC para servicios el cual comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.					
Criterios de la Auditoría: Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, Decreto 1078 2015.					
Auditor asignado OCI y/o Equipo auditor: Ing. Jose Edgar Hernando Galarza Bogota.					
Reunión de Apertura		Ejecución de la Auditoría			Reunión de Cierre
Ho hubo reunión de apertura	Desde:	01/12/2016	Hasta:	30/12/2016	No hubo reunión de cierre.
Olga Yaneth Aragón Sanchez		Jose Edgar Hernando Galarza Bogota.			

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

RESUMEN EJECUTIVO

1. IMPLEMENTACION GOBIERNO EN LINEA CON ALCANCE EN TIC PARA SERVICIOS

Teniendo en cuenta los considerandos del Decreto 2573 del 12 de Diciembre de 2014:

"Que la Constitución Política, en su artículo 113 señala que los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus funciones;

Que el documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010 declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia y exhorta al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, a formular los lineamientos de política que contribuyan a la sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno en línea;

Que el documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013 enmarca los lineamientos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y adopta el modelo de Gestión Pública Eficiente, dirigido a mejorar la calidad de la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

Que la Ley 1341 de 2009 estableció el marco general del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incorporando principios, conceptos y competencias sobre su organización y desarrollo e igualmente señaló que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y, por tanto, es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional;

Que así mismo, la anotada Ley determinó que es función del Estado intervenir en el sector de las TIC con el fin de promover condiciones de seguridad del servicio al usuario final, incentivar acciones preventivas y de seguridad informática y de redes para el desarrollo de dicho sector;

Que el Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública....

Que de igual manera el artículo 38 del Decreto – Ley 019 de 2012 establece que la formulación de la política de racionalización de trámites estará a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;

Que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con base en la evaluación de los avances en la implementación de la estrategia por parte de las orden nacional y territorial, concluyó que se hace necesario que las entidades fortalezcan el modelo para la gestión de las tecnologías de la información y la interoperabilidad.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

Que Colombia aceptó las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico(OCDE) en Estrategias de Digital, que insta a los gobiernos a adoptar enfoques más estratégicos para un uso de la tecnología que los impulse a ser mas abiertos, participativos e innovadores, a través de acciones tales como el diseño de lineamientos para permitir, orientar y fomentar el uso y re-uso de la información pública, aumentar la apertura y la participación del público en elaboración de políticas, proporcionar datos oficiales oportunos y confiables, y gestionar los riesgos de uso indebido de datos, así como aumentar la disponibilidad de los datos en formatos abiertos”

Por lo anterior el Gobierno Nacional actualizó y completó los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y se desarrollaron instrumentos para facilitar y fomentar el avance en la implementación de la estrategia en las entidades sujetas a su cumplimiento. Dichas actualizaciones se establecen en el Manual de Gobierno en Línea y demás instrumentos desarrollados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Min TIC.

Cabe recordar que Gobierno en Línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC. Esto significa que el Gobierno:

- Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano.
- Logrará la excelencia en la gestión.
- Empoderará y generará confianza en los ciudadanos.
- Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Teniendo en cuenta que el artículo 7 del Decreto 2573 de 2014, así como el artículo 2.2.9.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, respecto del responsable de orientar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, define que “El representante legal de cada sujeto obligado, será el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea”.

Adicionalmente el artículo 8 del Decreto 2573 de 2014, así como el artículo 2.2.9.1.2.4 del Decreto 1078 de 2015, respecto del responsable de orientar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, determina que “En las entidades del orden nacional, el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de que trata el artículo 6 del Decreto 2482 de 2012, o las normas que lo modifiquen o sustituyan, será la instancia orientadora de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea al interior de cada entidad. Los sujetos obligados deberán incluir la estrategia de Gobierno en línea de forma transversal dentro de sus planes estratégicos sectoriales e institucionales, y anualmente dentro de los planes de acción de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de que trata el Decreto 2482 de 2012 o las normas que lo modifiquen o sustituyan. En estos documentos se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestales que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

La Estrategia GEL se organiza en cuatro Ejes Temáticos los cuales son los siguientes:

- **TIC para el Gobierno Abierto:** Busca construir un Estado más transparente y colaborativo, donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones gracias a las TIC.
- **TIC para servicios:** Busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos.
- **TIC para la gestión:** Busca darle un uso estratégico a la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa.
- **Seguridad y privacidad de la información:** Busca guardar los datos de los ciudadanos como un tesoro, garantizando la seguridad de la información.

El marco de referencia es el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI de Colombia y habilitar la Estrategia de Gobierno en línea. Con él se busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad de la Información. Adicionalmente establece la estructura conceptual, define lineamientos e incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación de la Arquitectura TI.

El Eje Temático TIC para servicios está compuesto por logros, criterios y subcriterios, los logros definidos a cumplir por la entidades públicas son:

- a) **Servicios centrados en el usuario:** Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.
- b) **Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD):** Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- c) **Trámites y servicios en línea:** Los usuarios pueden realizar un trámite o servicio, desde la solicitud hasta la obtención del producto, totalmente en línea.

Para cada uno de los logros se establecieron criterios y para estos últimos subcriterios los cuales describen las acciones o actividades a realizar para el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea.

El cuadro que se presenta a continuación describe los logros, criterios y subcriterios para el Eje Temático TIC para servicios, este es el siguiente:

LOGRO	CRITERIO	SUB CRITERIO
Servicios centrados en el usuario Los usuarios cuentan con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas.	Caracterización de usuarios Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.	La entidad realiza la caracterización de sus usuarios.
	Accesibilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.	La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.
	Usabilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios.	La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.
		La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web.
	Promoción Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.	La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

	Evaluación de la satisfacción del usuario Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos, y demás canales electrónicos habilitados por la entidad.	La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.
	Mejoramiento continuo Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.	La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios.
Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Sistema Web de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía en el sitio web, que garantice el derecho de petición.	La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.
	Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente.	La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

	Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.	La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.
Trámites y servicios en línea: Los usuarios pueden realizar un trámite o servicio, desde la solicitud hasta la obtención del producto, totalmente en línea.	Formularios descargables, diligenciables y transaccionales Buscan facilitar a los usuarios la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.	La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios. Éstos coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información.
	Certificaciones y constancias en línea Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar sus certificaciones y constancias completamente en línea.	La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, garantizando la seguridad y privacidad de la información.
	Trámites y servicios en línea Busca que los usuarios puedan gestionar trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.	La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

		La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario: • Conocer plazos de respuesta. • Recibir avisos de confirmación. • Consultar el estado de avance del trámite o servicio. • Realizar pagos electrónicos. • Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio. Adicionalmente, la automatización debe: • Permitir la integración con trámites y servicios de otras
		La entidad cuenta con un esquema de atención al ciudadano por múltiples canales, en donde define responsables, canales y protocolos de servicio.
		La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.
		La entidad presta servicios de soporte durante todo el ciclo de vida del trámite o servicio.
	Ventanillas Únicas:	La entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

	Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades.	La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas.
--	---	---

Con base en lo anterior se orientó la Auditoría para a identificar las acciones que el MVCT ha definido y adelantado para la implementación de la estrategia GEL y enmarcando la verificación al proceso de Gestión de Tecnologías de Información, teniendo en cuenta que la Oficina TIC fue designada como líder de la implementación de la estrategia en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

La Oficina TIC es la encargada de dirigir, organizar, coordinar y controlar el diseño, desarrollo y la ejecución de políticas, planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos relacionados con la gestión de la información y las comunicaciones, así como la gestión de conocimiento de la entidad y del sector de vivienda, ciudad y territorio. De acuerdo con el Decreto 3571 de 2011, Artículo 10. las principales de la oficina TIC son:

- Garantizar la aplicación a nivel sectorial de los estándares, buenas prácticas y principios para la información estatal.
- Elaborar el plan institucional y orientar la elaboración del plan estratégico sectorial en materia de información.
- Realizar el mapa de información sectorial que permita contar de manera actualizada y completa con los procesos de producción de información del Sector y de su Entidad.
- Desarrollar estrategias de generación y promoción del flujo eficiente de información sectorial e intersectorial y de servicio al ciudadano, en la difusión de la información y la promoción del Sector y la entidad, hacia los ciudadanos y organizaciones para rendición de cuentas.
- Vigilar que en los procesos tecnológicos de la entidad y del Sector se tengan en cuenta los estándares y lineamientos dictados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que permitan la aplicación de las políticas que en materia de información expida el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

- Identificar las dificultades en la implementación de estándares y buenas prácticas y en el cumplimiento de los principios para la información estatal.
- Lograr acuerdos entre las entidades del Sector para compartir información y mejorar la eficiencia en la producción, recolección, uso y disposición de la información de acuerdo con los lineamientos estratégicos emitidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Departamento Nacional de Planeación, y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE.
- Identificar necesidades de información sectoriales, con el propósito de ser priorizadas dentro del plan estratégico de información.

Se procedió al diseño de un formulario (ANEXO 1) para la obtención de información y evidencia documental de cada uno de los logros, criterios y subcriterios que conforman el eje temático Ti para Servicios, dicho formulario fue diligenciado por la Oficina TIC. Adicionalmente se realizaron reuniones de validación y aclaración con funcionarios de dichas áreas.

El Decreto 1078 de 2015 en su artículo 2.2.9.1.3.2 establece los plazos para las Entidades del orden Nacional de acuerdo con lo siguiente:

ARTÍCULO 2.2.9.1.3.2. Plazos. Los sujetos obligados deberán implementar las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en línea dentro de los siguientes plazos:

Sujetos obligados del Orden Nacional

COMPONENTE/ AÑO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TIC para Servicios	90%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para el Gobierno abierto	90%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para la Gestión	25%	50%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%
Seguridad y privacidad de la Información	40%	60%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%

Como se puede observar los plazos para el 100% de cumplimiento, para los Ejes Temáticos TIC para Servicios y Tic para Gobierno abierto vencieron el pasado 31 de diciembre de 2016.

En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo celebrado el pasado **20 de abril de 2016**, se presentó el estado de avance del cumplimiento del Decreto 1078 con los siguientes resultados:

"El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (e) resalta que mediante la resolución 0428 de agosto 5 de 2013 se asignaron funciones al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en materia de la Estrategia de Gobierno en Línea y se indica que en el artículo 5 se contemplan funciones de orientación de la estrategia, lineamientos para planear, monitorear y evaluar las actividades de la misma, igualmente se recuerda que la Oficina TIC viene liderando la implementación de la estrategia.

El Jefe de la Oficina TIC, manifiesta que dicha oficina lidera el tema y solicita compromiso de todas las áreas del ministerio. El estado de avance a diciembre de 2015 se presenta en el *cuadro 1. Avance implementación Estrategia GEL 2016*. Adicionalmente informa que presentará el plan de acción 2016 para continuar con la implementación de la Estrategia GEL."

En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo celebrado el pasado **2 de agosto** de 2016, se presentó el estado de avance del cumplimiento del Decreto 1078 a la fecha, ver cuadro 1. Sin embargo en dicho Comité no se evidencia la presentación del plan de acción GEL 2016, como se había establecido en el comité inmediatamente anterior.

En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo celebrado el pasado **27 de octubre** de 2016, no se presentó el estado de avance del cumplimiento del Decreto 1078 a la fecha. Ver *cuadro 1. Avance implementación Estrategia GEL 2016*

EJE TEMATICO	2015 DICIEMBRE	2016 JULIO	2016 OCTUBRE	META 2016
TIC PARA SERVICIOS	44,5	68	No reportado	100
TIC PARA GOBIERNO ABIERTO	57	34,3	No reportado	100
TIC PARA GESTION	52,5	66,9	No reportado	50
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	10	48,5	No reportado	60

Cuadro 1. Avance implementación Estratégica GEL 2016 Comité Institucional de Desarrollo Administrativo 27 de Octubre 2016

El reporte FURAG (en lo que compete a GEL) presentado por el MVCT durante la vigencia 2017 reportó el estado de avance de cumplimiento del Decreto 1078 a corte diciembre 31 de 2016 para cada uno de los Ejes Temáticos, con el siguiente resultado:

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

EJE TEMATICO	INDICE GEL
TIC para Gobierno Abierto	64,4
TIC para Servicios	53,9
TIC para Gestión	57
Seguridad y Privacidad de la Información	67

Cabe anotar que se presenta inconsistencia en el reporte de avance del componente TIC para Servicios, entre lo reportado a FURAG a corte diciembre 2016 que fue de 53,6% y lo informado al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en julio de 2016 que fue de 68%. La inconsistencia se evidencia en un avance negativo entre los dos reportes.

De la aplicación del cuestionario se evidencia para cada uno de los logros, criterios y subcriterios lo siguiente:

A. Servicios Centrados en el Usuario

Se evidencia que los 8 Subcriterios tienen avance parcial. El siguiente cuadro muestra el detalle de cada uno:

CRITERIO	SUBCRITERIO	DESCRIPCION DE LA META	PORCENTAJE DE AVANCE
Caracterización de usuarios Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.	La entidad realiza la caracterización de sus usuarios.	Actualizar caracterización usuarios del MVCT, a través de diferentes canales que dispone el GAUA	30%

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

Accesibilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.	La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.	Mejorar los medios electrónicos para dar acceso a personas con discapacidad	50%
Usabilidad Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios.	La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.	Tener actualizado el link de los trámites y servicios en línea	60%
	La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web.	Cumplir con el estándar AA de la página WEB una vez implementados los ajustes solicitados en el último contrato	60%
Promoción Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.	La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.	Actualizar documento de participación ciudadana, donde se promocionarán los trámites y servicios existentes	40%

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

Evaluación de la satisfacción del usuario Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos, y demás canales electrónicos habilitados por la entidad.	La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.	Realizar evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.	70%
Mejoramiento continuo Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.	La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios.	Actualizar caracterización usuarios del MVCT, a través de diferentes canales que dispone el GAUA	30%

B. Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)

Se evidencia que los 3 Subcriterios tienen avance total. El siguiente cuadro muestra el detalle de cada uno:

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

CRITERIO	SUBCRITERIO	DESCRIPCION DE LA META	PORCENTAJE DE AVANCE
Sistema Web de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía en el sitio web, que garantice el derecho de petición.	La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	Mantener canal en sitio Web para PQRD	100%
Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente.	La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	Mantener en el sitio web de la entidad el ingreso por medios móviles utilizando el adaptative responsive design	100%
Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.	La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.	Integrar en el gestor documental los canales de PQRSD	100%

C. Trámites y servicios en línea

Se evidencia que los 9 Subcriterios tienen avance parcial, cabe resaltar que dos (2) subcriterios presentan avance cero (0). El siguiente cuadro muestra el detalle de cada uno:

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

CRITERIO	SUBCRITERIO	DESCRIPCION DE LA META	PORCENTAJE DE AVANCE
Formularios descargables, diligenciables y transaccionales Buscan facilitar a los usuarios la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.	La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios. Éstos coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información.	Mantener el link de trámites y servicios actualizado.	100%
Certificaciones y constancias en línea Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar sus certificaciones y constancias completamente en línea.	La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, garantizando la seguridad y privacidad de la información.	Implementar certificación de Movilizaciones en línea	70%
Trámites y servicios en línea Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las	La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios.	Actualizar caracterización usuarios del MVCT, a través de diferentes canales que dispone el GAUA	30%

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

entidades completamente en línea.	La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario: • Conocer plazos de respuesta. • Recibir avisos de confirmación. • Consultar el estado de avance del trámite o servicio. • Realizar pagos electrónicos. • Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio. Adicionalmente, la automatización debe: • Permitir la integración con trámites y servicios de otras.	Mantener el link de trámites y servicios actualizado	30%
	La entidad cuenta con un esquema de atención al ciudadano por múltiples canales, en donde define responsables, canales y protocolos de servicio.	Actualizar documento de participación ciudadana, donde se promocionarán los trámites y servicios existentes	40%
	La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.	Actualizar documento de participación ciudadana, donde se promocionarán los trámites y servicios existentes.	40%
	La entidad presta servicios de soporte durante todo el ciclo de vida del trámite o servicio.	Mantener canales de atención al cliente.	100%

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

Ventanillas Únicas Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades.	La entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas.	Realizar reunión con las áreas misionales del sector para analizar viabilidad, e identificar/priorizar implementación de ventanilla única.	0%
	La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas.	Implementar ventanillas únicas priorizadas.	0%

En términos generales no se evidenció un documento de Plan de Acción para la implementación de la Estrategia GEL para el Eje Temático TIC para Servicios, que permita orientar los esfuerzos, y en el cual se establezcan acciones concretas y metas para cada uno de los criterios del eje temático en cuestión, la ausencia de dicho plan no ha permitido tener una herramienta de referencia para una evaluación del avance en la implementación del mismo y de esta manera mitigar el riesgo de incumplimiento legal.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Las principales situaciones detectadas, producto de la auditoría y sus respectivas recomendaciones se presentan a continuación:

ITEM	OBSERVACIONES	RECOMEDACIONES
1	Se observa que el MVCT no ha logrado el cumplimiento del 100% para algunos de los subriterios, de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto 1078 de 2015 para el Eje Temático TIC para Servicios.	Se recomienda presentar el Comité Institucional a la mayor brevedad posible el estado de avance del cumplimiento del Decreto 1078 con el fin de definir el plan de acción a seguir y evaluar el riesgo de incumplimiento normativo que se está presentando.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

2	Se observa que el MVCT a la fecha no cuenta con un plan de acción formal aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, el cual que permita tener una hoja de ruta para dar cumplimiento al Decreto 1078 de 2015 para cada uno de los logros , criterios y subcriterios del Manual de la Estrategia GEL, en lo referente al eje temático TIC para Servicios	Se recomienda definir, aprobar y socializar el Plan de Acción para implementar la estrategia GEL discriminado para cada uno de ejes logros, criterios y subcriterios. Lo anterior aplica no solo para el Eje Temático TIC para Servicios sino para los demás componentes de la Estrategia GEL
3	Se observa que el reporte de avance FURAG, para el componente TIC para servicios, a corte diciembre 2016 presenta inconsistencia con respecto a lo informado al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en sus sesiones celebradas en 2016.	Se recomienda socializar al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el estado real de avance en la implementación de la Estrategia GEL para todos los Ejes Temáticos y en específico los componente cuyo plazo esta vencido a la fecha. Adicionalmente se debe hacer claridad y presentar las justificaciones correspondientes de las inconsistencias evidencias en este informe. I para el eje temático TIC para Gestión.
4	Se observa que se carece de articulación entre las actividades adelantadas por la Oficina TIC y las demás áreas involucradas para la implementación de la Estrategia GEL y dar cumplimiento al Decreto 1078 de 2015.	Se recomienda adelantar las actividades necesarias para la articulación de las actividades requeridas por el marco normativo en materia de Gobierno en línea para cada una de las áreas involucradas, estableciendo las responsabilidades correspondientes. Cabe aclarar que aunque la Oficina TIC es la designada como líder, se requiere de la participación activa de diferentes áreas del MVCT.
5	Se observa que se carece de un seguimiento detallado de cada uno de los logros, criterios y subcriterios de la Estrategia GEL que permita el monitoreo eficaz al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Se recomienda diseñar un informe de seguimiento detallado a nivel de cada logro, criterio y subcriterio para el seguimiento al Plan de Acción GEL. Dicho informe debe ser presentado y socializado en las instancias correspondientes de planeación y seguimiento del MVCT.
6	Se observa que se carece de un presupuesto definido para la implementación de la estrategia GEL para vigencias fiscal 2016 y 2017.	Se recomienda que el Plan de Acción de implementación GEL involucre la variable presupuestal.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

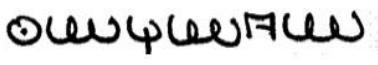
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Dentro de las conclusiones de la auditoría encontramos las siguientes:

- El cumplimiento del Decreto 1078 de 2015 por su amplitud y profundidad estableció un plazo máximo de 4 años para su cumplimiento contados a partir de su expedición, sin embargo fija metas de cumplimiento parciales las cuales deben ser atendidas, por lo tanto es necesario que se armonicen los esfuerzos adelantados por las diferentes áreas de la Entidad.
- El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio no ha logrado el cumplimiento al 100% de algunos subcriterios dentro de los plazos establecidos en el marco normativo de la Estrategia GEL para algunos componentes, lo anterior expone a la Entidad a sanciones de tipo administrativo y disciplinario.
- Es recomendable que el MVCT realice un diagnóstico y análisis de las causas del incumplimiento y defina las acciones en el corto plazo para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos para las entidades del orden Nacional.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 07 días del mes de julio del año 2017.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo:	Responsabilidad:	Firma:
Dra. Olga Yaneth Aragon Sanchez	<i>Jefe de Oficina de Control Interno</i>	
Jose Miguel López Arbeláez	<i>Auditor</i>	