

COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Gerencia General - Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos – Oficina Asesora de Comunicaciones – Oficina de Gestión Social – Subgerencia de Gestión Urbana – Subgerencia de Gestión Inmobiliaria – Subgerencia de Desarrollo de Proyectos – Subgerencia Jurídica – Subgerencia de Gestión Corporativa.

De : Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Socialización Informe de Desempeño Institucional IDI Vigencia 2019.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de los roles de liderazgo estratégico, evaluación y seguimiento, enfoque hacia la prevención y evaluación de la gestión del riesgo contentivos en el artículo 17 del Decreto Nacional No. 648 de 2017 “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública*” remite los resultados del Índice de Desempeño Institucional IDI de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá para la vigencia 2019 como consecuencia del diligenciamiento del formulario FURAG MIPG-MECI.

Lo anterior con el propósito de que los resultados, observaciones y sugerencias sirvan de insumo para mejorar el desempeño y facilitar la toma de decisiones.

Cordialmente,



Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de Desempeño en 17 folios útiles

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Miguel Ángel Pardo Mateus	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	
Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				



1. Objetivos:

Difundir los resultados la Evaluación del Desempeño Institucional de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá para la vigencia 2019 y proveer las recomendaciones necesarias para incrementar los niveles de desempeño institucional.

2. Alcance:

Cubre la evaluación del desempeño institucional de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá para la vigencia 2019, de acuerdo con los resultados del diligenciamiento de la Encuesta FURAG – MECI a través de la plataforma dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, comparados con la vigencia 2018.

3. Antecedentes y Metodología

De conformidad con lo dispuesto en el "Artículo 2.2.22.3.10. Medición de la Gestión y Desempeño Institucional" del Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" que establece que "La recolección de información necesaria para dicha medición se hará a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG", el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP estableció la metodología para la evaluación del desempeño de las entidades distritales a través de una plataforma en línea para el diligenciamiento de dos mediciones:

- Estado y avance en la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Medición de la efectividad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Esta medición fue realizada en dos cortes así:

FASES	PLAZO	RESPONSABLES	MODELO EVALUADO	ESTADO
Fase 1	20 de diciembre de 2019	Subsecretaria de Planeación y Administración de Proyectos		Presentado
Fase 2	13 de marzo de 2020	Subsecretaria de Planeación y Administración de Proyectos		Presentado
Fase 1	20 de diciembre de 2019	Oficina de Control Interno		Presentado
Fase 2	13 de marzo de 2020	Oficina de Control Interno		Presentado

En efecto, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano a través de la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos y de la Oficina de Control Interno, realizó los ejercicios de consulta interna para el acopio y consolidación de la información y presentó la respectiva evaluación de cada componente la cual quedó presentada dentro del plazo otorgado según consta en los certificados emitidos desde la plataforma.

4. Resultados del Desempeño Institucional

4.1 Estructura y Características de los formularios

La estructura de los formularios FURAG MIPG –MECI se diseñó a través de preguntas matriciales, preguntas de selección múltiple con una sola respuesta, preguntas de selección múltiple con múltiples respuestas y preguntas abiertas las cuales se componen así:

FASE 1	FASE 2	FASE 1	FASE 2
FURAG - MECI	FURAG - MECI	FURAG - MIPG	FURAG - MIPG
50 BLOQUES DE PREGUNTAS	27 BLOQUES DE PREGUNTAS	367 BLOQUES DE PREGUNTAS	170 BLOQUES DE PREGUNTAS

4.2 Interpretación de la Medición del Índice de Desempeño

- Los formularios FURAG MIPG –MECI se encuentran diseñados para evaluar la gestión institucional a partir de las 7 dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de lo cual se generan los siguientes resultados:

Índice General de Desempeño Institucional	Mide la capacidad de las entidades públicas colombianas de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia.
Dimensión 1. Talento Humano	Mide la capacidad de la entidad pública de gestionar adecuadamente su talento humano de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad, las normas que les rigen en materia de personal y la garantía del derecho fundamental al diálogo social y a la concertación, promoviendo la integridad en el ejercicio de las funciones y las competencias de los servidores públicos
Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	Mide la capacidad de la entidad pública de definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.
Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados	Mide la capacidad de la entidad pública de ejecutar actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público; así mismo, capacidad para mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.
Dimensión 4. Evaluación de Resultados	Mide la capacidad de la entidad pública de conocer de manera permanente los avances en su gestión y la consecución efectiva de los resultados planteados con la oportunidad, cantidad y calidad esperadas, e implementar acciones para mitigar los riesgos que la desvían del cumplimiento de sus objetivos y metas; Así mismo, el compromiso de la entidad para identificar aciertos y desaciertos en su gestión y promover acciones de mejora para superarlos.
Dimensión 5. Información y Comunicación	Mide la capacidad de la entidad pública de mantener un adecuado flujo de información interna y externa, gestionar eficazmente los documentos que la soportan y mantener canales de comunicación acordes con sus capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
Dimensión 6. Gestión del Conocimiento	Mide la capacidad de la entidad pública de implementar acciones, mecanismos o instrumentos orientados a identificar, generar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer a las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de productos y servicios a los grupos de valor.
Dimensión 7. Control Interno	Mide la capacidad de la entidad pública de contar con una serie de elementos clave de la gestión, cuyos controles asociados son evaluados de forma permanente, con niveles de autoridad y responsabilidad definidas a través de las líneas de defensa, orientadas a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua.

- El IDI se presenta en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr. Los mínimos y máximos de cada índice están determinados por la complejidad de cada política medida.
- MIPG contempla un total de 104 índices clasificados por Dimensión, Política y detallados por Política, cada uno de los cuales evalúa el desempeño de la entidad sobre un tema en particular de acuerdo con la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	TOTAL ÍNDICES
Índice general del Modelo	1
Índices por Dimensión	7
Índices por Política	16
Índices detallados por política	80
TOTAL ÍNDICES	104

Fuente: Manual Operativo MIPG

4.3 Resultados de la Medición del Índice de Desempeño

A continuación se describen los resultados del desempeño institucional de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá para la vigencia 2019, relacionados con los avances en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Control Interno bajo el Modelo Estándar de Control Interno.

4.3.1 Resultados, Análisis y Conclusiones de la Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Los resultados generales relacionados con el estado de desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se describen en cinco secciones así:

- ✓ Resultados generales del desempeño institucional.
- ✓ Índices de las dimensiones de gestión y desempeño.
- ✓ Índices de las políticas de gestión y desempeño.
- ✓ Índices detallados por política.
- ✓ Índices de desempeño por nuevas políticas de MIPG

4.3.1.1 Índice de Desempeño Institucional 2019

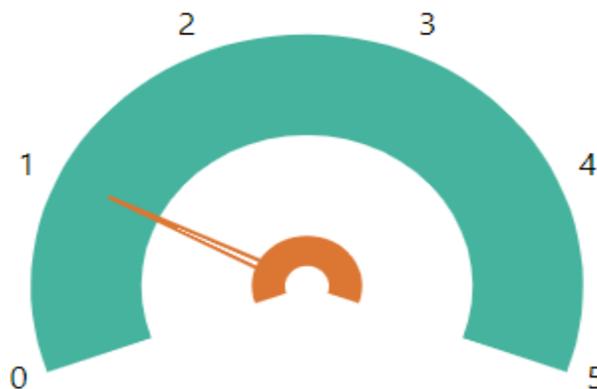
Gráfica 1. Índice de Desempeño Institucional MIPG. 2019



Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

La gráfica No. 1 muestra que la Empresa obtuvo un puntaje de 78,6 en comparación con los puntajes mínimos y máximos obtenidos por entidades del grupo par al cual pertenece la Empresa y un promedio general de 85,7.

Gráfica 2. Ranking Quintil. 2019
Ranking (quintil)



Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

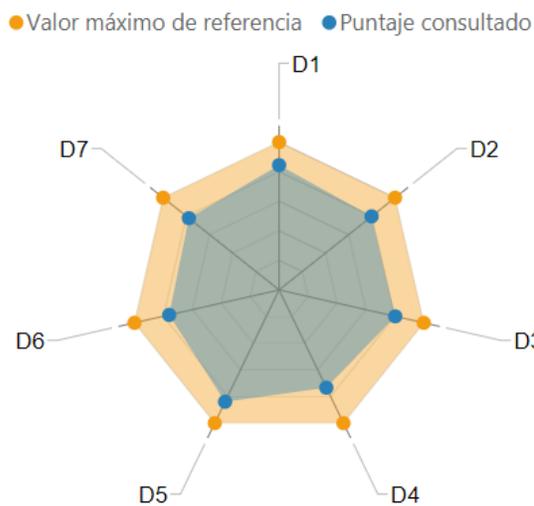
La gráfica No. 2 sitúa a la ERU en el quintil 1 ubicado entre los números 0 y 1 que compone el 20% de entidades con los puntajes de índice de desempeño en MIPG más bajos de su grupo par.

4.3.1.2 Índice de Desempeño por Dimensiones 2019

En relación con las 7 (siete) dimensiones que compone el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Empresa obtuvo los siguientes resultados:

Gráfica 3. Índice de las Dimensiones de Gestión y Desempeño.2019

Tabla 1. Tabla Resumen. 2019



Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
D1: Talento Humano	82,7	98,0
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	78,2	98,0
D3: Gestión con Valores para Resultados	78,7	98,0
D4: Evaluación de Resultados	71,9	98,0
D5: Información y Comunicación	82,3	98,0
D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	74,5	98,0
D7: Control Interno	76,3	98,0

Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

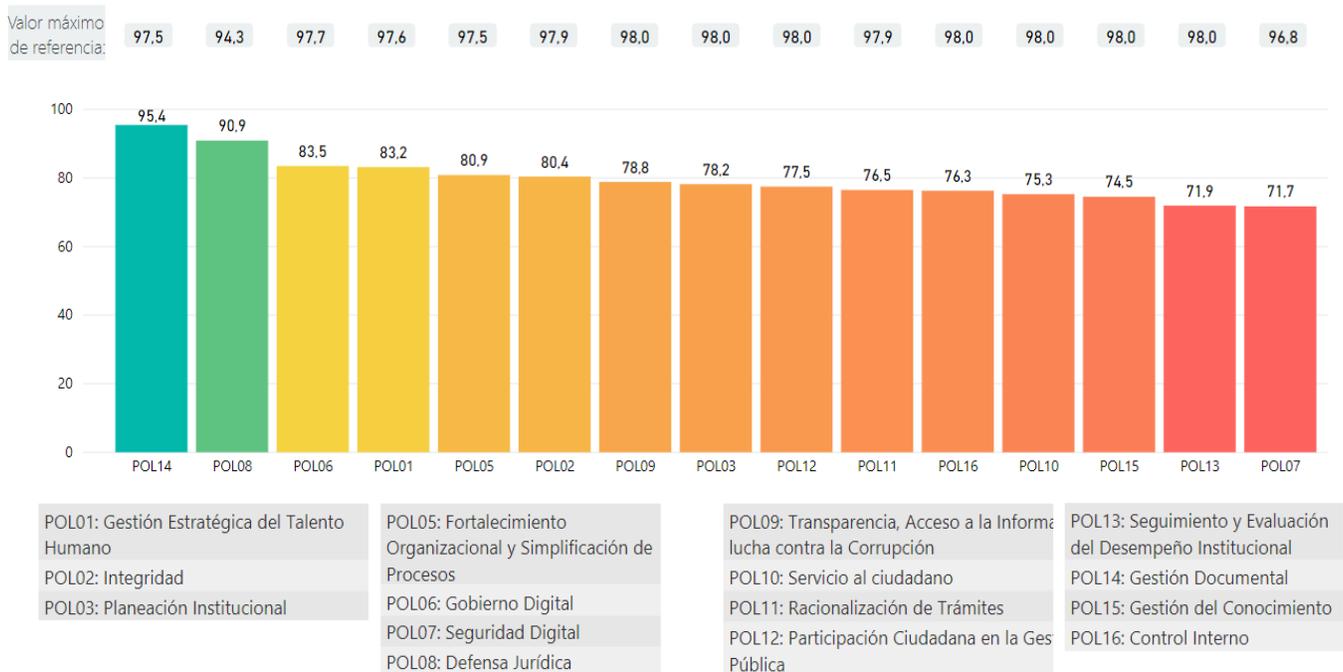
Los resultados anteriores se componen de una gráfica tipo radar y una tabla resumen en la que se relaciona dos variables mostrando el puntaje que obtuvo la Empresa por cada una de las siete (7) dimensiones (de color azul) y lo compara con el valor máximo de referencia en cada una de las siete (7) dimensiones del grupo de entidades de la Rama Ejecutiva del Orden territorial (de color naranja).

Cada punta del radar representa cada una de las dimensiones. La punta más próxima al exterior indica que el puntaje de esa dimensión es superior respecto de las otras y la punta más próxima al interior indica que el puntaje de esa dimensión es inferior respecto de las otras.

La tabla permite evidenciar con cifras la distancia que hay entre el puntaje obtenido por la Empresa y el valor máximo de referencia obtenido por el grupo de entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Territorial.

4.3.1.3 Índices por Política 2019

Gráfica 4. Índice de Políticas de Gestión y Desempeño. 2019



Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Por su parte, la gráfica No. 4 relaciona el estado de desempeño en forma descendente de 15 políticas de gestión y desempeño evaluadas, de las 17 de que trata el MIPG, de acuerdo con el puntaje obtenido en cada una de ellas.

El eje X ubica a las políticas de gestión y desempeño y el eje Y clasifican las políticas según el puntaje entre un valor de 0 a 100.

La primera barra representa el nivel de desempeño de la política que obtuvo el mejor puntaje con un índice de 95,4, política 14 de Gestión Documental, seguida de la Política 8 de Defensa Judicial con un índice de 90,9; mientras que la última barra corresponde con el índice de desempeño más bajas que corresponden a las Políticas: 13 – Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y 07 sobre Seguridad Digital.

4.3.1.4 Índices Detallados por Política 2019

Gráfica 5. Índices Desagregados por Política. 2019

Índices detallados por políticas de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
▲		
C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control	80,1	98,0
C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo	77,1	98,0
C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas	70,5	98,0
C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	76,8	98,0
C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	71,1	98,0
I01: Calidad de la planeación estratégica del Talento Humano	82,3	98,0
I02: Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano	60,8	90,1
I03: Desarrollo y bienestar del talento humano en la entidad	84,6	98,0
I04: Desvinculación asistida y retención del conocimiento generado por el talento humano	61,6	94,4
I05: Cambio cultural basado en la implementación del código de integridad del servicio público	86,1	86,1
I06: Gestión adecuada de conflictos de interés y declaración oportuna de bienes y rentas	75,9	98,0
I07: Coherencia entre la gestión de riesgos con el control y sanción	74,1	95,9
I08: Planeación basada en evidencias	73,8	95,4
I09: Enfoque en la satisfacción ciudadana	67,6	88,1
I10: Formulación de la política de administración del riesgo	74,3	88,7
I11: Planeación participativa	78,6	98,0
I12: Identificación de mecanismos para el seguimiento, control y evaluación	72,9	98,0
I17: Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo	85,6	90,9
I18: Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto	91,3	98,0
I19: Servicios Digitales de Confianza y Calidad		98,0
I20: Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial y de la Gestión de TI	80,5	98,0
I21: Fortalecimiento de la Seguridad y Privacidad de la Información	69,8	98,0
I22: Prevención del Daño Antijurídico	83,7	86,8
I24: Gestión de los procesos judiciales	84,4	88,5

I27: Capacidad institucional para ejercer la defensa jurídica	89,9	92,4
I28: Información estratégica para la toma de decisiones	83,8	93,6
I29: Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción	58,5	86,1
I30: Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad	83,5	98,0
I31: Gestión de Riesgos de Corrupción	67,5	92,6
I32: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	80,2	98,0
I33: Divulgación proactiva de la información	85,7	98,0
I34: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	71,1	98,0
I35: Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	69,2	91,3
I36: Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	80,2	98,0
I37: Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública	69,8	98,0
I38: Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	93,0	98,0
I40: Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	67,8	98,0
I42: Arreglos institucionales implementados y política formalizada	75,8	98,0
I43: Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	77,6	98,0
I44: Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	74,7	98,0
I45: Cobertura de los servicios de la entidad	65,0	98,0
I46: Certidumbre en el servicio	57,3	98,0
I47: Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios	63,2	98,0
I48: Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	77,0	86,6
I49: Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	58,3	85,6
I50: Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	83,9	98,0
I51: Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	77,0	91,7
I52: Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	71,9	98,0
I53: Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	51,0	98,0
I54: Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	91,1	98,0
I55: Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	63,3	98,0
I56: Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	74,5	98,0
I57: Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	64,7	98,0
I58: Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos	82,4	98,0
I59: Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	79,3	98,0
I60: Responsabilidad por resultados	63,8	98,0
I61: Mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación	81,3	95,0
I62: Documentación del seguimiento y la evaluación	73,5	79,7
I63: Enfoque en la satisfacción ciudadana	58,4	98,0

I64: Mejoramiento continuo	64,8	88,3
I65: Calidad del Componente estratégico	86,6	86,6
I66: Calidad del Componente administración de archivos	85,8	92,2
I67: Calidad del Componente documental	92,1	98,0
I68: Calidad del Componente tecnológico	90,7	98,0
I69: Calidad del Componente cultural	80,4	95,3
I75: Evaluación independiente al sistema de control interno	91,0	98,0
I81: Eficacia Organizacional	73,1	93,1
I82: Procesos seguros y eficientes	59,7	74,0
I83: Toma de decisiones basadas en datos	48,3	82,3
I84: Impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes	55,5	81,8
I85: Uso y apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales	48,4	81,5
I87: Planeación de la gestión del conocimiento y la innovación	64,5	98,0
I88: Generación y producción del conocimiento	73,1	98,0
I89: Generación de herramientas de uso y apropiación del conocimiento	89,5	94,7
I90: Generación de una cultura propicia para la gestión del conocimiento y la innovación	75,2	98,0
I91: Analítica institucional para la toma de decisiones	57,9	92,3
L1: CONTROL INTERNO: Primera Línea de Defensa	75,6	98,0
L2: CONTROL INTERNO: Segunda Línea de Defensa	66,9	98,0
L3: CONTROL INTERNO: Tercera Línea de Defensa	77,2	90,4
LE: CONTROL INTERNO: Línea Estratégica	77,9	98,0

Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

La gráfica No. 5 muestra los resultados detallados obtenidos por la Empresa frente a cada política de gestión y desempeño que para el caso de la ERU arroja un total de 80 índices clasificados por dimensión y política con lo cual se evalúa la gestión de la Empresa sobre un tema en particular.

4.3.1.5 Índice de Desempeño de las Nuevas Políticas de MIPG 2019

En esta sección se presentan los resultados de la medición de las políticas de Mejora Normativa y Gestión de la Información Estadística, evaluación que no afecta el cálculo del Índice de Desempeño Institucional, pero si se calculan sus índices propios que serán la línea base para la próxima medición.

Estos índices permiten saber cómo se encuentra la entidad de cara a estas nuevas políticas tal como se registra en la siguiente gráfica:

Gráfica 6. Índices Desagregados por Política. 2019

I93: Planeación, Diseño y Consulta Pública	69,8
I94: Norma Final, Seguimiento y Evaluación	78,6
I95: Planeación estadística	91,4
I96: Fortalecimiento de los registros administrativos	89,6
I97: Calidad estadística	92,3

Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

4.3.2 Resultados, Análisis y Conclusiones de la Medición del Índice de Control Interno MECI

Los resultados de la medición del desempeño de control interno se organizan en 4 secciones:

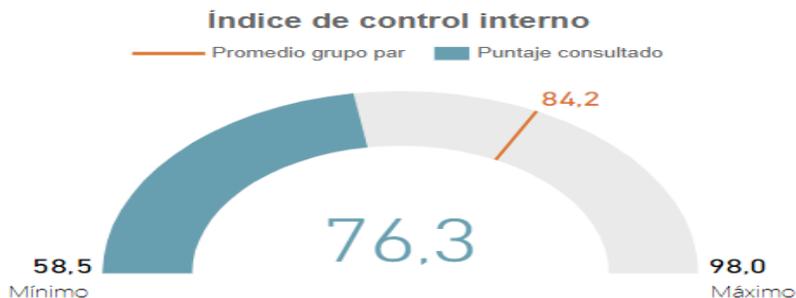
- ✓ Resultados generales.
- ✓ Componentes MECI.
- ✓ Líneas de defensa.
- ✓ Evaluación Independiente

- El IDI de control interno se presenta en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr. Los mínimos y máximos de cada índice están determinados por la complejidad de cada componente de MECI medido.

4.3.2.1 Índice de Control Interno 2019

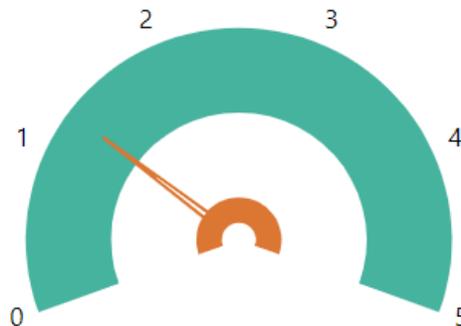
De acuerdo con los datos registrados en el formulario FURAG-MECI para la vigencia 2019, la gráfica No. 7 muestra que la Empresa obtuvo un puntaje de 76,3 en comparación con los puntajes mínimos y máximos obtenidos por entidades del grupo par al cual pertenece la Empresa y un promedio general de 84,2.

Gráfica 7. Índice de Control Interno. 2018



Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Gráfica 8. Ranking Quintil. 2019
Ranking (quintil)



Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

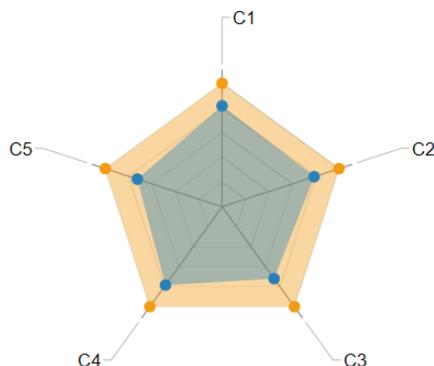
Por su parte, la gráfica No. 8 sitúa a la Empresa en el quintil No. 2 que hace parte del 20% de entidades que está por encima del 20% de entidades con menores puntajes y por debajo del 60% de entidades con mejores puntajes de desempeño.

4.3.2.2 Índice de Desempeño por Componentes MECI 2019

En relación con los 5 (cinco) componentes del Modelo Estándar de Control Interno la Empresa obtuvo los siguientes resultados:

Gráfica 9. Índice de Desempeño de los Componentes del MECI. 2019

● Valor máximo de referencia ● Puntaje consultado



Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control	80,1	98,00
C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo	77,1	98,00
C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas	70,5	98,00
C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	76,8	98,00
C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	71,1	98,00

Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Los resultados anteriores componen una gráfica tipo radar y una tabla resumen en la que se relaciona dos variables mostrando el puntaje que obtuvo la Empresa por cada una de los cinco (5) componentes (de color azul) y lo compara con el valor máximo de referencia en cada una de los componentes del grupo de entidades de la Rama Ejecutiva del Orden territorial (de color naranja).

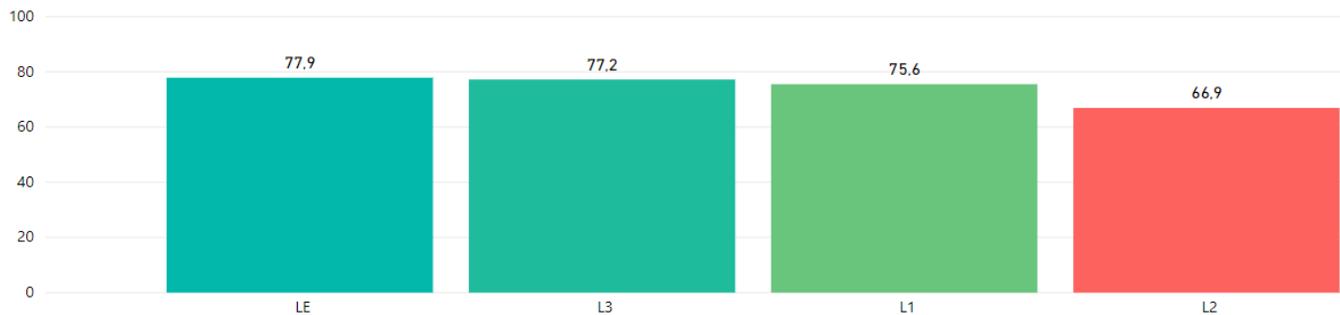
Cada punta del radar representa cada una de los componentes del MECI. La punta más próxima al exterior indica que el puntaje de ese componente es superior respecto de los otros y la punta más próxima al interior indica que el puntaje de ese componente es inferior respecto de los otros.

La tabla permite evidenciar con cifras la distancia que hay entre el puntaje obtenido por la Empresa y el valor máximo de referencia obtenido por el grupo de entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Territorial.

Por su parte, la tabla contenida en la gráfica No. 9 permite evidenciar con cifras la distancia que hay entre el puntaje obtenido por la Empresa y el puntaje máximo obtenido por las entidades de Orden Territorial en Bogotá.

4.3.2.3 Índice de Desempeño por Líneas de Defensa MECI 2019

Gráfica 10. Índice de Desempeño de las Líneas de Defensa. 2019



Id índice	Descripción
LE	CONTROL INTERNO: Línea Estratégica
L1	CONTROL INTERNO: Primera Línea de Defensa
L2	CONTROL INTERNO: Segunda Línea de Defensa
L3	CONTROL INTERNO: Tercera Línea de Defensa

Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Por su parte, la gráfica No. 10 relaciona el estado de desempeño en forma descendente de las líneas de defensa de que trata el MIPG, de acuerdo con el puntaje obtenido en cada una de ellas. El eje X ubica las Líneas de defensa y el eje Y las clasifica según el puntaje entre un valor de 0 a 100.

La primera barra representa el nivel de desempeño de la Línea de Defensa Estratégica que obtuvo un índice de 77,9, seguido por la Tercera Línea Estratégica con un índice de 77,2 mientras que la Segunda Línea de Defensa se ubica de última con un índice de 66,9.

4.3.2.4 Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno 2019

Gráfica 11. Evaluación Independiente. 2019



Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

La gráfica No. 11 consolida los resultados de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno liderada por la Oficina de Control Interno de la Empresa, obteniendo un índice de 91 para la vigencia 2019.

4.3.3 Resultados y Recomendaciones por Política 2019

Gestión Estratégica del Talento Humano



RECOMENDACIONES	
Implementar mecanismos asociados a la formación y competencia para aquellos que se pretenda vincular a la entidad..	Implementar en la entidad procesos meritocráticos para vincular los servidores en los cargos provisionales.
Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (contratistas, etc.) en la entidad.	Someter a concurso de mérito todos los empleos que se encuentren en vacancia definitiva.
Vincular personal que cuente con las competencias establecidas en el Decreto 815 de 2018, relacionadas con la orientación al	Vincular jóvenes entre los 18 y 28 años en el nivel profesional, de acuerdo con la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 2365 de 2019.

usuario y al ciudadano, y en la Resolución 667 de 2018 - catálogo de competencias.	
Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.	Incluir cursos de formación y capacitación orientados a mejorar la competencia del personal que labora en la Empresa.
Someter a concurso de mérito los empleos vacantes	Implementar un protocolo de atención a los servidores públicos frente a los casos de acoso laboral y sexual.
Reportar oportunamente las vacantes en la Oferta Pública de Empleos de Carrera (OPEC).	Realizar un diagnóstico relacionado con el clima laboral de la entidad.
Implementar en la entidad procesos meritocráticos para vincular los servidores en los cargos de planta	Implementar en la entidad un proceso de capacitación que permita al servidor el conocimiento de los objetivos institucionales ligados a la actividad que ejecuta.
Propiciar y promover un plan de retiro, con el fin de facilitar las condiciones para la adecuación a la nueva etapa de vida con respecto a los servidores que se retiran.	Propiciar y promover un plan de retiro, con el fin de facilitar las condiciones para la adecuación a la nueva etapa de vida con respecto a los servidores que se retiran.
Analizar las causas del retiro de los servidores de la entidad, con el fin de implementar acciones de mejora en la gestión del TH.	Identificar y documentar las razones del retiro de los servidores de la entidad
Verificar en la planta de personal que existan servidores que puedan ocupar dichos empleos en encargo o comisión de modo que se pueda llevar a cabo la selección de un gerente público o de un empleo de libre nombramiento y remoción. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Implementar en la entidad las disposiciones de la ley 1780 de 2016, (no exigir como requisito experiencia laboral, por lo menos al 10% de los empleos del nivel profesional, desde la entrada en vigencia de la norma)
Incorporar un programa de desvinculación asistida por otras causales como actividad de la planeación del talento humano en la entidad.	Incorporar actividades para las personas que están en situación de discapacidad dentro de la planeación del talento humano en la entidad
Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permiten enseñar-aprender desde varios enfoques como acción de enseñanza-aprendizaje.	Fortalecer el conocimiento del talento humano desde su propio capital intelectual como acción de enseñanza-aprendizaje.
Establecer convenios y/o acuerdos con otras organizaciones para fortalecer el conocimiento de la entidad como acción de enseñanza-aprendizaje.	Recopilar información sobre el conocimiento que requieren sus dependencias para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación.

Integridad

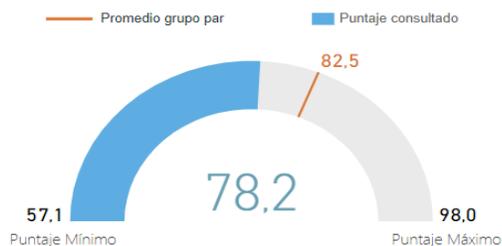


RECOMENDACIONES

Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como adoptar e implementar la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en entidades públicas.	Asignar un líder o responsable para promover la cultura de integridad en los servidores públicos que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado
--	--

El comité institucional de coordinación de control interno deberá revisar la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude y en caso de contar con una línea de denuncias se deberá monitorear el progreso de su tratamiento.	Establecer al interior de la entidad un proceso para la gestión del conflicto de intereses, donde el servidor público pueda tener claridad de cómo se reporta un posible caso y cuál es el conducto regular para seguir.
Formular el plan estratégico de gestión de conflictos de intereses dentro del marco de la Política de Talento Humano.	Formular y desarrollar un plan de seguimiento y monitoreo a las declaraciones de conflicto de interés por parte de los servidores públicos que laboran dentro de la entidad, con acciones y plazos concretos para su cumplimiento.
Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben verificar el adecuado diseño y ejecución de los controles que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.	Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital.
Recopilar y clasificar la información contenida en las declaraciones de bienes y rentas de los servidores públicos.	Utilizar como insumo para la identificación de conflictos de interés la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos.

Planeación Institucional



RECOMENDACIONES	
La entidad debe incluir un objetivo alineado con el plan estratégico de la entidad dentro de la política de administración de riesgos establecida por la alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno.	Los líderes de los programas, proyectos, o procesos y sus equipos de trabajo deben identificar riesgos para los procesos, proyectos o programas a su cargo con el fin de darles un manejo adecuado. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Incluir en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) un tablero de indicadores para seguimiento y control.	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social.
Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.	Formular a través de medios digitales estrategias para la participación ciudadana en el proceso de elaboración de la normatividad.
Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés.	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los bienes y/o servicios que atienden las necesidades o problemas de sus grupos de valor.	Diseñar los indicadores para medir el tiempo de atención como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Contar con aprobación por medio de acto administrativo al seguimiento del plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público



RECOMENDACIONES

Esta política no aplica para la entidad porque no fue evaluada.

Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos



RECOMENDACIONES

Definir el alcance de cada proceso dentro de la documentación de los procesos de la entidad.	Establecer indicadores dentro de la documentación de los procesos de la entidad.
Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Establecer la política para el uso de bienes con material reciclado	

Gobierno Digital



RECOMENDACIONES	
Incluir en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) un tablero de indicadores para seguimiento y control.	Determinar las instancias o grupos de decisión de TI definidas con el fin de mejorar el esquema de la política de gobierno digital
Aplicar los mecanismos o contratos de agregación de demanda para bienes y servicio de TI.	Aplicar otras metodologías, o criterios documentos para la adquisición y evaluación de soluciones de TI para mejorar las compras de tecnologías de información en la entidad.
Aplicar una metodología para la gestión de proyectos de TI que incluye seguimiento y control a las fichas de proyecto a través de indicadores con el fin de optimizar la gestión de proyectos en la entidad con relación a tecnologías de la información.	Utilizar el principio de incorporar desde la planeación la visión de los usuarios y la atención de las necesidades de los grupos de valor.
Contar con herramientas tecnológicas para la gestión de proyectos de TI.	Contar con el catálogo de componentes de información actualizado con el fin de mejorar la planeación y gestión de los componentes de información
Implementar procesos o procedimientos de calidad de buenos datos.	Contar con una arquitectura de referencia y una arquitectura de solución debidamente documentadas o actualizadas para todas sus soluciones tecnológicas.
Incluir características en sus sistemas de información que permitan la apertura de sus datos de forma automática y segura.	Incorporar dentro de los contratos de desarrollo de sus sistemas de información, cláusulas que obliguen a realizar transferencia de derechos de autor a su favor.
Contar con los manuales de usuarios y manuales técnicos y de operación debidamente actualizados, para cada uno de los sistemas de información para optimizar la planeación y gestión de los sistemas de información en la entidad.	Realizar desarrollos de software y cuenta con todos los documentos de arquitectura de software actualizados.
Definir e implementar una metodología de referencia para el desarrollo de software o sistemas de información y especificar o detallar cuáles y cómo.	Definir un proceso de construcción de software que incluya planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento.
Implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información que incluya criterios funcionales y no funcionales.	Generar funcionalidades de accesibilidad que indica la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios.
Realizar monitoreo del consumo de recursos asociados a la infraestructura de TI.	Diseñar plan de contingencias para el IPv6 en la fase de planeación para facilitar su implementación en la entidad.
Generar un documento de diseño detallado de la implementación de IPv6 desde la fase de implementación para obtener un buen uso del protocolo.	Realizar informe de activación de políticas de seguridad en IPv6 desde la fase de implementación.
Diseñar un documento de pruebas de funcionalidad en Ipv6.	Delinear un acta de cumplimiento a satisfacción de la entidad sobre el funcionamiento de los elementos intervenidos en la fase de implementación.
Implementar una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI teniendo en cuenta estrategias de gestión del cambio para mejorar el uso y apropiación de las tecnologías en la entidad.	Implementar una estrategia de divulgación y comunicación de los proyectos TI para optimizar el uso y aprovechamiento de la TI. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

Realizar seguimiento a través de indicadores sobre uso y apropiación de TI en la entidad, para optimizar su implementación y el resultado de la misma en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Ejecutar acciones de mejora a partir de los resultados obtenido a través de los indicadores de uso y apropiación. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Robustecer y/o elaborar en términos de implementación y actualización el plan operacional de seguridad y privacidad de la información,	Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento al estado de los otros procedimientos administrativos disponibles en línea o parcialmente en línea.
Mejorar los trámites en línea de la entidad teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, con el propósito de aumentar su nivel de satisfacción.	Ejecutar al 100% los proyectos de TI que se definen en cada vigencia.
Publicar todos los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co .	Mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co
Inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT el 100% de los otros procedimientos administrativos de la entidad.	Disponer en línea los otros procedimientos administrativos de la entidad, que sea susceptibles de disponerse en línea.
Caracterizar los usuarios de todos los otros procedimientos administrativos de la entidad que están disponibles en línea y parcialmente en línea.	Cumplir con todos los criterios de accesibilidad web, de nivel A y AA definidos en la NTC5854, para todos los trámites de la entidad disponibles en línea y parcialmente en línea.
Cumplir los criterios de usabilidad web para todos los otros procedimientos administrativos de la entidad que están disponibles en línea y parcialmente en línea.	Promocionar los otros procedimientos administrativos disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso.
Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.	Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.

Seguridad Digital



RECOMENDACIONES

La entidad debe incluir un objetivo alineado con el plan estratégico de la entidad dentro de la política de administración de riesgos establecida por la alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno.	El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear el seguimiento a la gestión del riesgo por parte de las instancias responsables para determinar si este se lleva a cabo adecuadamente.
Al momento de diseñar los controles, los líderes de los programas, proyectos, o procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo deben proporcionar una descripción del manejo frente a observaciones o desviaciones resultantes de la ejecución del control con el fin de dar lineamientos sobre los posibles cursos de acción.	Los mapas de riesgos de la entidad deben contar con el monitoreo o seguimiento de los riesgos de acuerdo con la periodicidad establecida en la política de administración del riesgo.

La entidad debe actualizar sus mapas de riesgos de acuerdo a los resultados del monitoreo o seguimiento.	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben asegurar que los riesgos identificados son monitoreados de acuerdo con la política de administración de riesgos.
Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben hacer seguimiento a los mapas de riesgos y deben verificar que se encuentren actualizados.	La entidad debe llevar a cabo una gestión del riesgo que le permita evitar la materialización de los mismos.
La entidad debe llevar a cabo una gestión del riesgo que le permita ejecutar los controles de acuerdo con su diseño.	Los líderes de los programas, proyectos, o procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo deben informar periódicamente a las instancias correspondientes sobre el desempeño de las actividades de gestión de riesgos.
Los líderes de los programas, proyectos, o procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo deben identificar deficiencias en los controles y proponer los ajustes necesarios a los mismos.	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes a las instancias correspondientes sobre las deficiencias de los controles.
Robustecer y/o elaborar en términos de implementación y actualización el plan operacional de seguridad y privacidad de la información,	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.	Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de jornadas de sensibilización y/o capacitaciones del uso seguro de entorno digital o relacionadas con seguridad digital (ciberseguridad y/o ciberdefensa).
Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de Participar en los ejercicios de simulación nacional o internacional, para desarrollar habilidades y destrezas en materia de seguridad digital.	Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de convenios y o acuerdos de intercambio de información para fomentar la investigación, la innovación y el desarrollo en temas relacionados con la defensa y seguridad nacional en el entorno digital.
Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al Comando Conjunto Cibernético (CCOC).	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital las Unidades cibernéticas de las Fuerzas Militares.
Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al CSIRT de Gobierno y otros CCIRT.	Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital.
Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como la Guía de para la identificación de infraestructura crítica cibernética.	Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como el Plan de Nacional de protección de la infraestructura crítica cibernética.
Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como los estudios de relacionados con Seguridad Digital (por ejemplo Estudio sobre el Impacto Económico de los Incidentes, Amenazas y Ataques Cibernéticos (Encuesta OEA).	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Gobierno Electrónico.
Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Posgrado en gestión TI y seguridad de la información.	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como la capacitación gestión TI y seguridad de la información.
Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Fondo para el fortalecimiento de las TI en el estado- Maestría en Ciberseguridad y Ciberdefensa de la Escuela Superior de Guerra – ESDEGUE".	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como la Convocatoria de Competencias Gerenciales.

Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como los Encuentros de Gestores de Incidentes Cibernéticos convocados por el CSIRT Gobierno MINTIC.	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como adoptar e implementar la guía para la identificación de infraestructura crítica cibernética.
Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como realizar la identificación anual de la infraestructura crítica cibernética e Informar al CCOC.	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como participar en la construcción de los planes sectoriales de protección de la infraestructura crítica cibernética.
Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como participar en las mesas de construcción y sensibilización del Modelo Nacional de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital.	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como adoptar e implementar la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en entidades públicas.

Defensa Jurídica



RECOMENDACIONES

Continuar trabajando para mantener los resultados alcanzados y propender por un mejoramiento continuo.

Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción



RECOMENDACIONES	
Asignar un líder o responsable para promover la cultura de integridad en los servidores públicos que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado.	Aumentar los mecanismos y controles para evitar posibles riesgos de corrupción, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad.
Contemplar el tema del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés.
El comité institucional de coordinación de control interno deberá revisar la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude y en caso de contar con una línea de denuncias se deberá monitorear el progreso de su tratamiento.	El comité institucional de coordinación de control interno deberá verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión del riesgos (o política de administración del riesgo) haciendo énfasis en los riesgos de fraude y corrupción.
Encontrar disponible en formato accesible para personas en condición de discapacidad auditiva la información que publica la entidad.	Encontrar disponible en otras lenguas o idiomas la información que publica la entidad.
Establecer actividades que permitan realizar la retroalimentación con los grupos de valor que participaron/colaboraron en los ejercicios de rendición de cuentas realizados.	Establecer al interior de la entidad un proceso para la gestión del conflicto de intereses, donde el servidor público pueda tener claridad de cómo se reporta un posible caso y cuál es el conducto regular para seguir.
Formular el plan estratégico de gestión de conflictos de intereses dentro del marco de la Política de Talento Humano.	Formular y desarrollar un plan de seguimiento y monitoreo a las declaraciones de conflicto de interés por parte de los servidores públicos que laboran dentro de la entidad, con acciones y plazos concretos para su cumplimiento.
Formular y/o implementar el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia e integrarlo al plan de acción de la entidad.	Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad apropiando la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos (ISO 14289-1).
Implementar ejercicios de diálogo presenciales que propendan por generar una evaluación por parte de los grupos de valor que permita observar su percepción.	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben verificar el adecuado diseño y ejecución de los controles que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.
Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben verificar la adecuada identificación de los riesgos relacionados con fraude y corrupción. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Permitir una participación plural de los actores y/o representantes de los grupos de valor en los ejercicios de diálogo que se ejecuten.
Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial información actualizada sobre información sobre los grupos étnicos en el territorio.	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Utilizar como insumo para la identificación de conflictos de interés la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos.	

Servicio al Ciudadano



RECOMENDACIONES

Documentar y replicar las experiencias ciudadanas que se han identificado como innovadoras en la entidad.	Incorporar actividades para las personas que están en situación de discapacidad dentro de la planeación del talento humano en la entidad.
Incorporar un programa de desvinculación asistida por otras causales como actividad de la planeación del talento humano en la entidad.	Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los OPAS que se planeó hacer para la vigencia.
Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social.	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.
Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.	Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
La entidad debe identificar debilidades, retos, u oportunidades institucionales, implementar acciones de mejoramiento, divulgar acciones de mejoramiento a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés e incrementar la participación ciudadana para incrementar el nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuentas.	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés.	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los bienes y/o servicios que atienden las necesidades o problemas de sus grupos de valor.
Alinear la política o estrategia de servicio al ciudadano con el plan sectorial.	Alinear la política o estrategia de servicio al ciudadano con el PND y/o el PDT.
Tener constituida formalmente mediante acto administrativo en la entidad, la dependencia de atención al ciudadano.	Utilizar enlaces territoriales sin punto de atención como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
Utilizar atención a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.	Diseñar y aprobar las estrategias para resolver PQRSD según su nivel de complejidad en la entidad.
Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Diseñar los indicadores para medir el tiempo de atención como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Vincular personal que cuente con las competencias establecidas en el Decreto 815 de 2018, relacionadas con la orientación al usuario y al ciudadano, y en la Resolución 667 de 2018 - catálogo de competencias.

Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad.	Contar con aplicaciones móviles, en la medida de las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos.
Contar con una consulta y radicación de PQRSD está diseñada y habilitada para dispositivos móviles (ubicuidad o responsiva) respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.	Contar con reglamento interno de recibo y respuesta de peticiones respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
Elaborar informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Diseñar e implementar herramientas que le permitan detectar y analizar las necesidades de los grupos de valor a fin de mejorar su satisfacción en la entidad.
Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y permita el escalamiento de peticiones a personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad (ejeChatbot) en la entidad.	Disponer de módulos de autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial, con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites.
Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas en condición de discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera) en la entidad.	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida en la entidad.
Implementa programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas en condición de discapacidad psicosocial en la entidad.	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas en condición de discapacidad intelectual en la entidad.
Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Menores de edad y niños en la entidad.	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Adultos mayores en la entidad.
Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos en la entidad.	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad en la entidad.
Adecuar un canal de atención presencial para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor por parte de la entidad.	Adecuar un canal de atención telefónico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor por parte de la entidad.
Adecuar un canal de atención virtual para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor por parte de la entidad.	Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente con las condiciones de acceso, espacio libre de maniobra, antes y después de la puerta de al menos 1,50 metros.
Garantizar que la infraestructura física de la entidad para condiciones de acceso cuenta con un recorrido peatonal libre de obstáculos que impidan el acceso a personas con diferentes discapacidades (Ej.: andenes, postes, avisos, plantas, etc.).	Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente con las condiciones de acceso, señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros).
Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente condiciones de acceso y espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida (ej.: silla de ruedas).	Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física, cuente con las condiciones de acceso que se requieren en los baños públicos y cuentan con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad.
Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, la infraestructura física para las condiciones de acceso, paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad).	Instalar señalización en braille como tipo de señalización inclusive en la entidad.
Instalar señalización con imágenes en lengua de señas como tipo de señalización inclusive en la entidad.	Instalar pictogramas como tipo de señalización inclusive en la entidad
Instalar señalización en otras lenguas o idiomas como tipo de señalización inclusive en la entidad.	Instalar sistemas de orientación espacial (Wayfinding) como tipo de señalización inclusive en la entidad.
Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad visual con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.	Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad auditiva con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
Tener capacidad para grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al	Tener operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias) en la línea de

castellano para su posterior traducción en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.	atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.
Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.	Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevó o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.
Asesorarse en temas de Discapacidad visual para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.	Asesorarse en temas de Discapacidad física para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.
Asesorarse en temas de Discapacidad psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva) para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad	Asesorarse en temas de Grupos étnicos para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.
Generar o apropiar políticas, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM) en la entidad.	Contar con la herramienta de caracterización de los documentos para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.
Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad.	Contar con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua en la entidad.
Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad	apropiando la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos (ISO 14289-1).

Racionalización de Trámites



RECOMENDACIONES	
Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT el 100% de los otros procedimientos administrativos de la entidad.	Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los OPAS que se planeó hacer para la vigencia.
Contemplar el tema de Trámites para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas.	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés.	Disminuir la presencia del ciudadano en las ventanillas de la entidad haciendo uso de medios digitales, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad.
Aumentar los mecanismos y controles para evitar posibles riesgos de corrupción, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad.	

Participación Ciudadana en la Gestión Pública



RECOMENDACIONES

Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Asegurar la implementación de las acciones definidas en plan institucional para la atención de grupos étnicos.
Evaluar la satisfacción de los grupos étnicos.	Recomendar acciones orientadas a mejorar la atención a grupos étnicos.
Desarrollar funciones para fortalecer la relación con el ciudadano puntualmente orientado a la atención de grupos étnicos según resolución No. 667 de 2018 sobre competencias funcionales de las áreas o procesos transversales.	Aplicar procesos de ideación con grupos de valor o de interés como actividades de innovación.
Publicar todos los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co .	Mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co .
Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social.
Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.	Formular a través de medios digitales estrategias para la participación ciudadana en el proceso de elaboración de la normatividad.
Formular ejercicios digitales de innovación que tengan como propósito dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.	Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.	Establecer actividades que permitan realizar la retroalimentación con los grupos de valor que participaron/colaboraron en los ejercicios de rendición de cuentas realizados.
Utilizar las bases de datos de ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés para convocarlos a los espacios de rendición de cuentas, esto con el objetivo de aumentar la asistencia ciudadana a estos ejercicios democráticos.	Establecer, a partir de las conclusiones y propuestas desarrolladas en los ejercicios de diálogo, acciones que busquen mejorar los posibles fallos detectados.
Realizar actividades de rendición de cuentas las cuales permitan la identificación de las debilidades, los retos o las oportunidades de la institución. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Establecer medios de difusión que informen a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor las medidas adoptadas para mejorar los problemas detectados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Establecer, mediante variables cuantificables si los ejercicios de rendición de cuentas han incrementado la participación de la ciudadanía en general. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
La entidad debe identificar debilidades, retos, u oportunidades institucionales, implementar acciones de mejoramiento, divulgar acciones de mejoramiento a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés e incrementar la participación ciudadana para incrementar el nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuentas.	Contemplar el tema de Trámites para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas.

Contemplar el tema de espacios de participación en línea para que la entidad divulgue información en el proceso de rendición de cuentas.	Contemplar el tema de espacios de participación presenciales para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas.
Contemplar el tema de la oferta de información en canales electrónicos para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.	Contemplar el tema de la oferta de información en canales presenciales para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas.
Contemplar el tema de la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.	Contemplar el tema de enfoque de derechos humanos en la rendición de cuentas para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.
Contemplar el tema del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.	Implementar ejercicios de diálogo presenciales que propendan por generar una evaluación por parte de los grupos de valor que permita observar su percepción.
Permitir una participación plural de los actores y/o representantes de los grupos de valor en los ejercicios de diálogo que se ejecuten.	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés.	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los bienes y/o servicios que atienden las necesidades o problemas de sus grupos de valor.
Vincular personal que cuente con las competencias establecidas en el Decreto 815 de 2018, relacionadas con la orientación al usuario y al ciudadano, y en la Resolución 667 de 2018 - catálogo de competencias.	Contar con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua en la entidad.
Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad apropiando la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos (ISO 14289-1).	Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial información actualizada sobre información sobre los grupos étnicos en el territorio.

Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional



RECOMENDACIONES

Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Generar productos y servicios desde el aprendizaje organizacional (construir sobre lo construido) para conservar su memoria institucional.	Establecer actividades que permitan realizar la retroalimentación con los grupos de valor que participaron/colaboraron en los ejercicios de rendición de cuentas realizados.
Utilizar las bases de datos de ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés para convocarlos a los espacios de rendición de cuentas, esto con el objetivo de aumentar la asistencia ciudadana a estos ejercicios democráticos.	Establecer, a partir de las conclusiones y propuestas desarrolladas en los ejercicios de diálogo, acciones que busquen mejorar los posibles fallos detectados.

Realizar actividades de rendición de cuentas las cuales permitan la identificación de las debilidades, los retos o las oportunidades de la institución. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Establecer medios de difusión que informen a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor las medidas adoptadas para mejorar los problemas detectados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	La entidad debe identificar debilidades, retos, u oportunidades institucionales, implementar acciones de mejoramiento, divulgar acciones de mejoramiento a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés e incrementar la participación ciudadana para incrementar el nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuentas.
Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Diseñar los indicadores para medir el tiempo de atención como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad.
Contar con aprobación por medio de acto administrativo al seguimiento del plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	

Gestión Documental



RECOMENDACIONES	
Implementar las Tablas de Retención Documental de la entidad.	Realizar actividades de prevención de emergencias y de atención de desastres en los sistemas de archivo de soportes físicos de la entidad.
Generar y controlar a través de un consecutivo único los actos administrativos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Desarrollar acciones frente al manejo de los residuos generados en los procesos de gestión documental articulados a la política de gestión ambiental de la entidad.
Ejecutar y documentar estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing) para garantizar que la información que produce esté disponible a lo largo del tiempo.	Crear los expedientes electrónicos con los respectivos componentes tecnológicos que requiera la entidad.
Vincular el personal para el manejo de la gestión documental, atendiendo las competencias específicas contempladas en la Resolución 629 de 2018 de Función Pública.	Realizar la eliminación de documentos, aplicando criterios técnicos.
Implementar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, de la entidad.	Implementar en la entidad un proceso de capacitación que permita al servidor el conocimiento de los objetivos institucionales ligados a la actividad que ejecuta.
Diseñar e implementar mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	

Gestión del Conocimiento

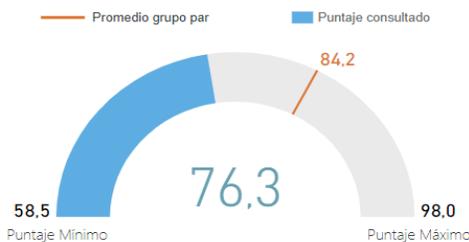


RECOMENDACIONES

Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Definir un líder ante el comité institucional de gestión y desempeño para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación.	Generar un plan de acción como resultado del autodiagnóstico para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación.
Aprobar el plan de acción ante el comité institucional de gestión y desempeño para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación.	Implementar el plan de acción definido para la vigencia para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación.
Llevar a cabo el análisis de datos e información de los procesos de la entidad para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación.	Recopilar información sobre el conocimiento que requieren sus dependencias para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación.
Consultar las necesidades y expectativas a sus grupos de valor para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación.	Generar productos y servicios desde el aprendizaje organizacional (construir sobre lo construido) para conservar su memoria institucional.
Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento para la gestión del conocimiento.	Identificar, clasificar y actualizar el conocimiento tácito para establecer necesidades de nuevo conocimiento para la gestión del conocimiento.
Realizar inventarios para identificar la ubicación de este tipo de conocimiento para evitar la pérdida de conocimiento explícito de la entidad.	Realizar procesos de socialización y difusión de conocimiento para evitar la pérdida de conocimiento explícito de la entidad.
Generar nuevas formas de interacción con sus grupos de valor como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.	Generar métodos organizacionales nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.
Identificar las necesidades de investigación relacionadas con la misión de la entidad con el fin de determinar los proyectos de investigación que se deberán adelantar.	Definir dentro del plan de acción, proyectos específicos para gestionar investigaciones en la entidad.
Disponer de un grupo, unidad, equipo o personal encargado de gestionar proyectos de investigación que se vayan a adelantar en la entidad.	Analizar si la entidad debe o no trabajar con semilleros, grupos o equipos de investigación internos o externos, en el marco de las alianzas y establecer las acciones que deberán adelantarse para el efecto.
Establecer y ejecutar un plan de socialización y publicación de los resultados de las investigaciones realizadas por la entidad.	Organizar, clasificar, y validar los datos e información para establecer parámetros de calidad para la recolección de datos que permitan analizar y reorientar la entidad hacia el logro de sus metas propuestas.
Organizar, clasificar, y validar los datos e información para documentar las operaciones estadísticas de la entidad.	Organizar, clasificar, y validar los datos e información para desarrollar análisis descriptivos, predictivos o prospectivos de los resultados de su gestión, para determinar el grado avance de las políticas a cargo de la entidad y toma acciones de mejora.
Organizar, clasificar, y validar los datos e información para mejorar el acceso a los datos e información por parte de su talento humano y grupos de valor.	Establecer convenios y/o acuerdos con otras organizaciones para fortalecer el conocimiento de la entidad como acción de enseñanza-aprendizaje.

Fortalecer el conocimiento del talento humano desde su propio capital intelectual como acción de enseñanza-aprendizaje.	Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permiten enseñar-aprender desde varios enfoques como acción de enseñanza-aprendizaje.
Fomentar la transferencia del conocimiento hacia adentro y hacia afuera de la entidad como acción de enseñanza-aprendizaje.	Generar proyectos y metas compartidas de fortalecimiento institucional como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos.
Colaborar en la gestión de proyectos de investigación o innovación relacionados con su misión institucional como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos.	Implementar en la entidad un proceso de capacitación que permita al servidor el conocimiento de los objetivos institucionales ligados a la actividad que ejecuta.
Incluir mecanismos de transmisión de los datos como proceso documentado e implementado para el procesamiento y análisis de la información.	Definir responsables de generar los datos para el procesamiento y análisis de la información.
Establecer mecanismos de validación de los datos para el procesamiento y análisis de la información.	Definir la utilidad de los datos para el procesamiento y análisis de la información.
Evaluar la calidad de los datos para el procesamiento y análisis de la información.	Planear e implementar actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I) que le permitan a la entidad obtener nuevo conocimiento acorde a sus competencias y necesidades.
Contemplar el tema de espacios de participación en línea para que la entidad divulgue información en el proceso de rendición de cuentas.	Contemplar el tema de espacios de participación presenciales para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas.
Contemplar el tema de la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas.	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de convenios y o acuerdos de intercambio de información para fomentar la investigación, la innovación y el desarrollo en temas relacionados con la defensa y seguridad nacional en el entorno digital.	

Control Interno



RECOMENDACIONES

El comité institucional de coordinación de control interno deberá monitorear el cumplimiento de los estándares de conducta y la práctica de los principios y valores del servicio público.	El comité institucional de coordinación de control interno deberá revisar la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude y en caso de contar con una línea de denuncias se deberá monitorear el progreso de su tratamiento.
El comité institucional de coordinación de control interno deberá verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión del riesgos (o política de administración del riesgo) haciendo énfasis en los riesgos de fraude y corrupción.	La entidad debe incluir un objetivo alineado con el plan estratégico de la entidad dentro de la política de administración de riesgos establecida por la alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno.

La alta dirección debe verificar la efectividad de las políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano adoptadas por la entidad.	El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear los cambios en el entorno (interno y externo) que puedan afectar la efectividad del sistema de control interno.
El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear el estado de los riesgos aceptados (apetito por el riesgo) con el fin de identificar cambios sustantivos que afecten el funcionamiento de la entidad.	El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear el seguimiento a la gestión del riesgo por parte de las instancias responsables para determinar si este se lleva a cabo adecuadamente.
Los líderes de los programas, proyectos, o procesos y sus equipos de trabajo deben identificar riesgos para los procesos, proyectos o programas a su cargo con el fin de darles un manejo adecuado. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Los líderes de los programas, proyectos, o procesos y sus equipos de trabajo deben realizar el seguimiento a los riesgos y documentarlo. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Los líderes de los programas, proyectos, o procesos y sus equipos de trabajo deben gestionar los riesgos teniendo en cuenta la política de administración de riesgo definida para la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Al momento de diseñar los controles, los líderes de los programas, proyectos, o procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo deben proporcionar una descripción del manejo frente a observaciones o desviaciones resultantes de la ejecución del control con el fin de dar lineamientos sobre los posibles cursos de acción.
Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben verificar la adecuada identificación de los riesgos relacionados con fraude y corrupción. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben generar recomendaciones a las instancias correspondientes a partir de la verificación de la identificación y valoración del riesgo. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
La entidad debe establecer controles para evitar la materialización de riesgos contables.	Los líderes de los programas, proyectos, o procesos en coordinación con sus equipos de trabajo deben efectuar seguimiento a los riesgos y la efectividad de los controles de los procesos, así como determinar y proponer posibles mejoras a los mismos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Los líderes de los programas, proyectos, o procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo deben identificar cambios en los riesgos establecidos y proponer ajustes a los controles para dar un adecuado manejo a los riesgos identificados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Los mapas de riesgos de la entidad deben contar con el monitoreo o seguimiento de los riesgos de acuerdo con la periodicidad establecida en la política de administración del riesgo.
La entidad debe actualizar sus mapas de riesgos de acuerdo a los resultados del monitoreo o seguimiento.	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben asegurar que los riesgos identificados son monitoreados de acuerdo con la política de administración de riesgos.
Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben hacer seguimiento a los mapas de riesgos y verificar que se encuentren actualizados.	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben verificar que los responsables estén ejecutando los controles de la misma manera en que han sido diseñados.
Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben verificar el adecuado diseño y ejecución de los controles que mitigan los riesgos estratégicos o institucionales.	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben verificar el adecuado diseño y ejecución de los controles que mitigan los riesgos estratégicos o institucionales.
La entidad debe llevar a cabo una gestión del riesgo que le permita evitar la materialización de los mismos.	La entidad debe llevar a cabo una gestión del riesgo que le permita ejecutar los controles de acuerdo con su diseño.
Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben comunicar a la alta	La entidad debe verificar que el plan anual de auditoría contempla auditorías de accesibilidad web, conforme a la norma técnica NTC 5854.

dirección y a los distintos niveles de la entidad los eventos en materia de información y comunicación que afectan el funcionamiento del sistema de control interno.	
Los líderes de los programas, proyectos, o procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo deben informar periódicamente a las instancias correspondientes sobre el desempeño de las actividades de gestión de riesgos.	Los líderes de los programas, proyectos, o procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo deben identificar deficiencias en los controles y proponer los ajustes necesarios a los mismos.
La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes a las instancias correspondientes sobre las deficiencias de los controles.	Efectuar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora en el tiempo programado, por parte de los responsables de los temas transversales de la entidad.
La entidad debe definir políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano efectivas y aporten al logro de los objetivos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Verificar que los riesgos sean monitoreados acorde con la política de administración de riesgos, por parte del jefe de control interno o quien haga sus veces.
Evaluar la efectividad de los controles de los riesgos asociados a los procesos auditados por parte del jefe de control interno o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su Plan anual de auditorías.	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Gestionar los riesgos y controles relacionados con la fuga de capital intelectual como acción para conservar el conocimiento de los servidores públicos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Implementar una estrategia de divulgación y comunicación de los proyectos TI para optimizar el uso y aprovechamiento de la TI. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Realizar seguimiento a través de indicadores sobre uso y apropiación de TI en la entidad, para optimizar su implementación y el resultado de la misma en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Ejecutar acciones de mejora a partir de los resultados obtenido a través de los indicadores de uso y apropiación. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Generar y controlar a través de un consecutivo único los actos administrativos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Posibilidad de que los servidores puedan participar en la selección de un gerente público o de un empleo de libre nombramiento y remoción. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Realizar actividades de rendición de cuentas las cuales permitan la identificación de las debilidades, los retos o las oportunidades de la institución. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Establecer medios de difusión que informen a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor las medidas adoptadas para mejorar los problemas detectados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Establecer, mediante variables cuantificables si los ejercicios de rendición de cuentas han incrementado la participación de la ciudadanía en general. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Diseñar los indicadores para medir el tiempo de atención como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Diseñar e implementar mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Elaborar informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Contar con aprobación por medio de acto administrativo al seguimiento del plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Incluir el propósito del control en los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos de corrupción
Incluir la descripción detallada de la operación del control en los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos de corrupción	Incluir el Manejo de las desviaciones del control en los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos de corrupción
Incluir la Evidencia del control en los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos de corrupción	

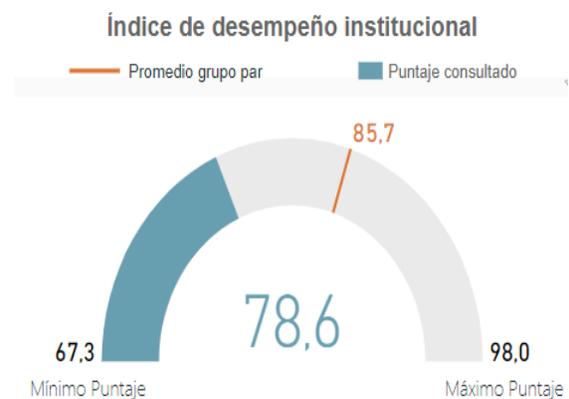
4.3.4 Resultados Comparativos Vigencia 2018 – 2019

Las siguientes gráficas muestran los resultados comparativos para las vigencias 2018 y 2018 obtenidos por la ERU para el MIPG y el MECI respectivamente.

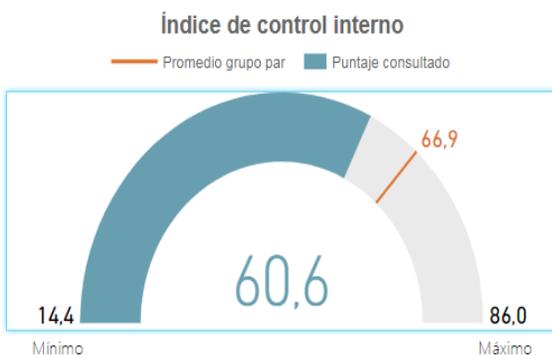
Gráfica 12. Índice de Desempeño Institucional MIPG. 2018



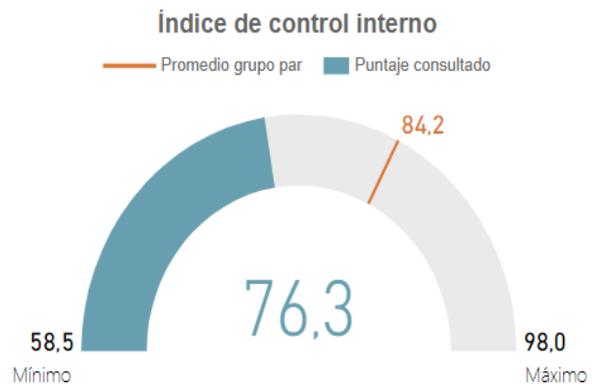
Gráfica 13. Índice de Desempeño Institucional MIPG. 2019



Gráfica 14. Índice de Desempeño Institucional MECI. 2018



Gráfica 15. Índice de Desempeño Institucional MECI. 2019



Fuente: DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Los resultados generados en esta medición junto con las recomendaciones, deben ser utilizadas por la Empresa y por todos sus procesos para mejorar las operaciones y aumentar la calidad del desempeño para orientar su gestión hacia resultados y la agregación de valor, en tanto será objeto de seguimiento permanente.

20201100023103
Junio 16 de 2020

En tal sentido, es indispensable que cada líder de política revise las recomendaciones para documentar y desarrollar acciones concretas que permitan cerrar las brechas, las cuales deben ser incorporadas en los planes, programas y proyectos institucionales, bajo el liderazgo, coordinación y control de la alta dirección.

Cordialmente



Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Miguel Ángel Pardo Mateus	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	
Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	

Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.