



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171200137563

Pública

Privada

Confidencial

Bogotá D.C, 30-06-2017

MEMORANDO

PARA: **ANGEL REINALDO NUNCIRA**
Gerente Area Tecnología de la Información

JOSE FERNANDO BEDOYA
Líder Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

CON COPIA: **ARIEL ALFONSO ADUEN ANGEL**
Gerente General

ASUNTO: Notificación Informe Final auditoria GOBIERNO EN LINEA- TIC para servicios y TIC para gobierno abierto

Respetados Doctores,

Adjunto para su conocimiento el informe final de la auditoria del asunto, realizada al área: Tecnología de la Información y procesos transversales a la estrategia GEL.

De conformidad con lo establecido en el PAU001 *Procedimiento de Auditorías Internas de control Interno*, se solicita:

- Proceder con la formulación de las acciones correctivas y preventivas que de acuerdo con su criterio sean necesarias para subsanar las debilidades descritas en las No conformidades, observaciones y recomendaciones expuestas en el informe.
- Remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la presente comunicación el respectivo plan de acción, el cual deberá indicar: Actividades, responsables y plazos, según cuadro anexo.

Cordialmente,

LUIS E. HERNANDEZ
Asesor de Control Interno

Elaboró: Celeny Gonzalez Parra (Auditora)

Revisó: Adriana María Ocampo Loaiza (Líder de Auditorías SGC – SC1)

INFORME FINAL

AUDITORIA

GOBIERNO EN LINEA- TIC para servicios y TIC para gobierno abierto

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de cumplimiento de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, para los componentes: TIC para Servicios y TIC para Gobierno Abierto, en concordancia con lo descrito en el Decreto 1078 de 2015 y demás normatividad aplicable.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Verificar el grado de implementación del componente TIC para servicios.
2. Verificar el grado de implementación del componente TIC para Gobierno Abierto.
3. Evaluar los riesgos, eventos y eficacia de los controles asociados.
4. Realizar seguimiento al avance y/o cumplimiento de las acciones formuladas frente a los resultados de las auditorías anteriores y planes de mejoramiento de la Contraloría General de la Republica y Revisoría fiscal, si aplica.
5. Emitir conclusiones, especificando las No conformidades, observaciones y/o recomendaciones que según el análisis realizado sean procedentes

3. ALCANCE

Vigencia 2016 a Marzo 2017.

4. CRITERIOS

- Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- 1078 de 2015.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Manual Estrategia de Gobierno en Línea- GEL.
- Guía de datos abiertos en Colombia V.03.
- Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés.
- Mapa de ruta GEL V.03.

- NTC 5854 Accesibilidad a páginas web en Colombia.
- Demás normatividad del orden nacional aplicable a la Entidad.
- Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2016 - 2017.
- Disposiciones internas vigentes (Manuales, procedimientos, instructivos, guías, circulares)

5. METODOLOGIA

La obtención de la evidencia se realizó mediante las siguientes técnicas:

5.1. Entrevistas

Mayo 12/2017

Ingeniera Diana Jaidy Piñeros

Líder Gobierno en Línea.

Ingeniero Angel Reinaldo Nuncira

Profesional junior 1 con asignación de obligaciones del área de Tecnología de la Información .

5.2. Revisión documental

- Plan Institucional de Desarrollo Administrativo - PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2016.
- Caracterización de usuarios, ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés de FONADE v.3
- Resultados Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión 2016.
- GUÍA DE DATOS ABIERTOS en Colombia – Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones – 2016
- Guía Innovación Abierta por Medios Electrónicos del Min TIC

5.3. Pruebas de funcionalidad

Realizar test de análisis de la página www.fonade.gov.co, haciendo uso de 2 herramientas gratuitas disponibles: NIBLLER y EXAMINATOR

5.4. Muestras

10 directrices de usabilidad de los “*Lineamientos y metodologías en usabilidad para Gobierno Abierto*” para establecer su aplicabilidad en el sitio WEB de la Entidad.

6. DESARROLLO

Introducción

En el año 2015, se expidió el Decreto No 1078 - Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el cual se compila toda la normatividad vigente relacionada con el sector de la Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Su sección 2 establece los componentes que facilitarían a las Entidades la implementación y mantenimiento del Gobierno en Línea; los cuales se identifican como TIC para Servicios, TIC para el Gobierno Abierto, TIC para la Gestión, y Seguridad y Privacidad de la Información.

El componente TIC para servicios está orientado al uso de los medios electrónicos para facilitar los trámites y servicios requeridos por los grupos de interés; TIC para el Gobierno Abierto permitirá fortalecer el acercamiento de la ciudadanía al Estado haciéndolo más transparente, participativo y colaborativo; TIC para la Gestión establece los lineamientos de una efectiva planeación y gestión de las tecnologías, y fortalecer la toma de decisiones y la administración de las entidades. El último componente de esta estrategia es el de Seguridad y Privacidad de la Información mediante el cual se propende por la protección de la información y los sistemas de información de la entidad.

Las propuestas anteriores, se gestionan a través de los siguientes dos instrumentos: 1. Manual de Gobierno en Línea y 2. Marco de referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información. El primero de ellos: *Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente*; mientras que el segundo instrumento: *Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea*.

El Decreto No 1078 de 2015, en su Artículo 2.2.9.1.3.2., insta los plazos para que las Entidades del orden Nacional y Territorial implementen la estrategia de Gobierno en Línea, los cuales son descritos a continuación:

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

Teniendo en cuenta la información anterior, se programa en el Plan Anual de Auditoría 2017 de la Asesoría de Control Interno de FONADE, el seguimiento al cumplimiento de la normatividad en los componentes TIC para Servicios y TIC para el Gobierno Abierto, los cuales deben cumplir al 100% los logros establecidos en cada uno de ellos, a diciembre 2016.

6.1. Verificar el grado de implementación del componente TIC para servicios.

Este componente: *Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo*¹.

Lo conforman tres logros: Servicios centrados en el usuario, Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), y Trámites y Servicios en línea; los cuales son analizados a continuación:

6.1.1. Servicios centrados en el usuario:

Tabla No.1: Análisis Criterios servicios centrados en el usuario

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
Caracterización de usuarios	La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	SI	Se cuenta con el documento: CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS BENEFICIARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE FONADE, V.3 del 26-10-2015 Disponible en: http://www.fonade.gov.co/images/website/pdf/caract_usuarios_grupos_interes_27_10_2015.pdf Alineado con actividad de Rendición de cuentas del PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2016 y su actualización en el marco del PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2017.
Accesibilidad	La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.	NO	Se cumplieron las actividades propuestas en el PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2016, que hacen referencia a gestiones con el INCI y ejecución de acciones en el marco de las alianzas estratégicas con CIDCCA y FENASCOL, generando la adecuación y mejoras a las condiciones de accesibilidad en el Centro de Atención al Ciudadano C.A.C. Sin embargo, en relación con la NTC 5854 como lineamiento para este criterio, es importante que la WEB <i>"sea accesible a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que pueden percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web"</i> . Por otra parte, en relación con la pregunta del FURAG: <i>"Señale con cuales de los siguientes criterios de accesibilidad cumple el sitio WEB"</i> , se seleccionaron 17 de las 20 opciones disponibles, siendo las 3 no marcadas: Tiempo ajustable, evitar bloques y orden del Foco.
Usabilidad	La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos	NO	Aunque, en la pregunta del FURAG <i>"Señale las directrices de usabilidad con las cuales cumple la Entidad en su sitio WEB"</i> , se marcan las 24 opciones disponibles, dentro de las cuales se encuentran: Diseño ordenado y limpio, ruta de migas, interfaces en movimiento, independencia del navegador, vínculo a página de inicio, títulos y encabezados, botón atrás, ventanas emergentes, entre otros; se identifica que algunos de los ítem señalados no se cumplen al navegar por la página. Ver tabla No.2 CRITERIOS DE USABILIDAD.

¹ Manual Estrategia de Gobierno en Línea.

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
	La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web.	NO	Se navegó por la página web de FONADE, con el fin de inspeccionar la aplicación de 10 directrices descritas en "Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea", cuyo impacto es mayor, como también corroborar lo descrito en el ítem inmediatamente anterior, identificando falencias en algunos aspectos. Ver tabla No.2 CRITERIOS DE USABILIDAD. Por otra parte, de acuerdo con los lineamientos descritos en el manual GEL 3.2, no se observa la "Guía de estilo y usabilidad - LI.SIS.07", que establezca "los principios para el estilo de los componentes de presentación, estructura para la visualización de la información y procesos de navegación entre pantallas, entre otros"
Promoción	La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.	SI	Se cumplieron las actividades propuestas en el PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2016, mediante: Diseño y publicación de piezas de los canales electrónicos con los que cuenta la Entidad. Sitio web de niños, Encuesta Como calificas la participación e interacción de FONADE en las redes sociales?, Encuesta Que información esperas encontrar en el sitio web de FONADE? Pieza publicada en el sitio WEB: "Agilice los pagos de su trámite". A nivel interno, se divulgaron las siguientes piezas, mediante correo electrónico: <i>Participa en la encuesta cruzada antitrámite: 23/02/2016</i> RESULTADO DE LA ENCUESTA ANTITRÁMITE-25/07/2016 CONOCE EL PASO A PASO PARA ADELANTAR LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LA VIGENCIA 2017- 05/01/2017 INFÓRMATE SOBRE LAS DIRECTRICES PARA ADELANTAR LOS TRÁMITES DE CONTRATACIÓN-06/01/2017 ¡TE FACILITAMOS LOS TRAMITES DE LA POLIZA! 31/01/2017
Evaluación de la satisfacción del usuario	La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.	SI	Se cumplieron las actividades del PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2016, mediante la publicación de encuestas como: ¿Cómo califica los Datos Abiertos de FONADE?, Encuesta de Satisfacción: Usabilidad Formulario PQRD, encuesta de usabilidad y se publicaron los resultados; Respecto a la gestión de trámites, se llevó a cabo la encuesta: " <i>Participa en la encuesta cruzada antitrámite: 23/02/2016</i> " y los resultados fueron socializados a todos los colaboradores mediante correo electrónico el 25/07/2016.
Mejoramiento continuo	La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios.	SI	Se implementó el diligenciamiento del "formulario nuevo negocio" en LINEA- en concordancia con las acciones del componente ANTITRAMITES-PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2016, disponible en: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/TramitesServicios/ConsultaTramites Mejoras al "Formato Solicitud de Vinculación (Versión para diligenciar en línea)" en concordancia con la actividad del plan anticorrupción 2016: "Mejoramiento del Formulario virtual Solicitud de Vinculación- diligenciamiento en línea", como: Se agregaron las listas de carreras de acuerdo con el nivel de estudio, se cambió el logo y el color del encabezado del formato en el aplicativo, ajustes en los campos de dirección para facilitar el diligenciamiento, restricción del correo institucional para la creación del usuario, entre otros.

Se obtiene un porcentaje de avance de **57%**, que corresponde al cumplimiento de 4 de los 7 criterios revisados. Adicionalmente se generan las siguientes anotaciones:

a) Caracterización de usuarios:

- ✓ De acuerdo con la respuesta dada en el FURAG 2016, que se presenta a continuación:

Imagen No.1: Pregunta del FURAG 2016

¿La Entidad ha identificado ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano?

a Si. ¿Cuáles?

* Inglés. Página del portal web
http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/Version_Ingles

b No

A criterio de la auditoría, se considera que la respuesta debió ser “no”, dado que, primero la información disponible en la ruta mencionada en la respuesta, presenta una descripción general de la Entidad en Inglés (http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/Version_Ingles) y segundo, en la caracterización de los usuarios, en el ÍTEM “Variables demográficas” no se incluye la de “Lenguas o idiomas” en relación con la guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, que menciona: “... es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.”

- ✓ En relación con el documento *Caracterización de usuarios, ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.pdf v.03, numeral 10.CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO- tabla No.7 Segmentación de datos objetivo 1 "Identificar las características organizacionales y geográficas de los usuarios de los servicios de FONADE"* mostrada a continuación:

Imagen No.2: Segmentación de datos del objetivo 1

	Tipo de Organización	Ubicación principal	Fuente de recursos	Nivel	Sector al que pertenece	Interés
SEGMENTO	Entidades públicas del Estado colombiano	Chocó Bogotá Medellín San Andrés	Públicos Mixtos	Municipal Distrital Departamental Regional Nacional	Público Centralizado Público Descentralizado	Negocio

Llama la atención la información descrita en la columna “ubicación principal”, donde se mencionan solo 4 ubicaciones, aun cuando la cobertura de los usuarios de la Entidad está en otros departamentos y ciudades del país.

Por lo anterior, se considera necesario tener en cuenta estos aspectos, entre otros, en la actualización de la Caracterización que está en curso, de acuerdo con la acción del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2017 “Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés”, que a la fecha de la auditoría 12/05/2017 se encuentra en borrador, y en este no se identifican los aspectos mencionados.

b) Accesibilidad- usabilidad del sitio WEB

- ✓ En concordancia con los “Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en Línea” se realizó inspección de 10 de estos lineamientos, en la página WEB de la Entidad, cuyo impacto es alto en la navegabilidad; como se describe a continuación:

Tabla No.02: Criterios de usabilidad











Directriz	Comentario
Definir claramente los objetivos del sitio web.	 Se observa documento, que define el objetivo general y los objetivos específicos. Se considera necesario, revisarlo, ajustarlo y/o complementarlo de acuerdo con las líneas de negocio de la Entidad, mencionando el proceso de definición.
Ubicación del usuario / URL limpios/ navegación consistente.	 Al navegar por la página WEB en: INICIO, QUE ES FONADE, ATENCION AL CIUDADANO, INFORMACIÓN A CONTRATISTAS, Y CONTROL Y TRANSPERENCIA, para las rutas revisadas, se observa la información en “ Usted está en: ”, identificando casos en los Cuales no se muestra el nivel superior, URL no consistente con la navegación, botón atrás inactivo, entre otros. Ver anexo No.1 Al ingresar a las diferentes opciones del micro sitio “Seguimiento de proyectos”, no se muestra la ubicación y la URL mostrada no es consistente con la navegación realizada.
Interfaces en movimiento.	 No se identifica contenido con esta característica
Independencia de navegador.	 Se puede acceder desde los navegadores disponibles como: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla
Error de página no encontrada.	 Los casos revisados, muestra la página de error personalizada, se muestra la opción “Regresar a la página de inicio”
Ventanas emergentes.	 No se identifican.
Botón atrás.	 Se identifica que en las siguientes rutas, no se encuentra activo: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/Vinculos/Encuestas/Encuesta_usabilidad_2016 : al ingresar a esta opción, no permite cerrar el formulario en caso que el usuario no diligencie la encuesta. http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/rendicion_de_cuentas2 http://www.fonade.gov.co/images/website/ninos/ http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/OficinaAtencionEntidadesTerritoriales http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/transparencia_acceso_informacion_publica http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/PSE http://www.fonade.gov.co/orfeo/pqr/?id=17388&datos=Rhi5hxgsSMx1dD1YCJYRkX1/OhmpGW4pmSrUgA9oCwrfjsRrUPq3Kt+wGpzGT2XmtPxR3cR4dXPjWlMTcBNoZ8MtE+6GYud : esta corresponde al registro de PQRD Ver anexo No.1
Motor de búsqueda y ubicación	 No se observa un motor de búsqueda interno, al navegar por la página.
Ubicación en los 10 primeros resultados	 Se realizó búsqueda en GOOGLE, para identificar si FONADE aparece en los 10 primeros resultados, por frases como: “Entidades que gerencian proyectos”: 5 lugar. “ejecutor de proyectos de la nación”: 8 lugar. “Estructurador y ejecutor de proyectos”: 6 (política social) y 7 (Misión y Visión) “Entidades que estructuran proyectos”- no mostrada.
Vínculos rotos.	 Se realizó el chequeo a la página, con la herramienta: <i>dean link checker</i> , obteniendo como resultado que: de 2000 registros escaneados 132 no son válidos. Ver imagen No.3: Chequeo vínculos rotos. http://www.deadlinkchecker.com/website-dead-link-checker.asp Deadlink Checker Esta herramienta genera un listado de las URL o direcciones que requieren revisión.

Imagen No.3: Chequeo vínculos rotos



Del cuadro anterior, los ítems mostrados con el icono rojo y amarillo, son objeto de revisión y se recomienda tenerlos en cuenta en las actividades de mejoras y fortalecimiento de la página WEB de la Entidad.

- ✓ Se realizó un test a la página WEB de la Entidad, con dos herramientas gratuitas disponibles:

NIBBLER: Permite analizar 5 páginas en aspectos como: accesibilidad, la experiencia con el usuario, popularidad en redes sociales o la tecnología usada para su creación, arrojando una calificación de 0 a 10 para cada uno, la calificación general obtenida al realizar la consulta en la siguiente URL: http://nibbler.silktide.com/en_US/reports/www.fonade.gov.co, es 6.6, como se visualiza en la siguiente imagen:

Imagen No.4: Test página WEB- herramienta1



El resultado para cada aspecto chequeado por la herramienta, se muestra en el **Anexo No.2** y los detalles, se pueden generar al ingresar al link mostrado anteriormente.

EXAMINATOR: es una herramienta en línea que revisa el código de una página web y efectúa una serie de pruebas relacionadas con técnicas y fallos de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0 (WCAG 2.0), adjudicando una puntuación entre 1 y 10 de acuerdo a los errores y aciertos detectados. Ingresando a www.examinator.ws, el resultado de esta prueba es:

Imagen No.5: Test página WEB, herramienta2



Los resultados mostrados, son susceptibles de explorar en cada una de las opciones presentadas, al ingresar por el link mencionado anteriormente.

En este test, se identifica por ejemplo, que la descripción de la página de inicio es extensa y redundante en su definición, al incluir los términos **portal/page/portal/Website**, lo cual hace que la URL mostrada (<http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/Website/Fonadelnicio>), no sea consistente con la navegación realizada por el usuario, más aun al explorar las diferentes opciones del sitio WEB.

Como vemos, hacer uso de estas herramientas para chequear parámetros de usabilidad y accesibilidad, pueden servir de apoyo para identificar aspectos en el fortalecimiento de la página WEB de la Entidad.

c) Promoción: La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios

- ✓ De acuerdo a lo observado, es relevante hacer promoción de los trámites y servicios, a nivel externo e interno, como por ejemplo: expedir los certificados de retenciones, certificado de contratistas y formulario en línea de “solicitud de nuevo negocio”.

6.1.2. Sistema integrado de PQRD

Tabla No.03: Análisis Criterios Sistema integrado de PQRD

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)	La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y	SI	La Entidad dispone en el sitio WEB, la opción para la radicación y consulta del estado de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias. http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/Website/Fonade/AtencionalCiudadano/Generalidades/Pqrd El formulario virtual, fue actualizado en el marco del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2016 de acuerdo con la resolución 3594 de 2015

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
	demás disposiciones vigentes.		
Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	SI	Se cuenta con acceso a la página WEB desde dispositivos móviles (Smartphone y Tablet), mediante un navegador de Internet, e ingresando al website destinado para el registro y seguimiento de PQRD. En la vigencia 2016, se incluyó el formulario "responsive", que permite que el estilo y resolución sea adaptable a todas las pantallas. Aun no se tiene proyectado el desarrollo de una aplicación Móvil (APP)
Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)	La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.	SI	Las PQRD, se centralizan mediante el aplicativo del Sistema de Gestión documental de la Entidad-ORFEO. Las peticiones recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano-CAC, se radican en este aplicativo y son reasignadas al área de Servicios Administrativos para el respectivo trámite. Se asigna el número de radicado y se informa al solicitante con el fin que pueda consultar el estado de la misma, por las opciones disponibles.

Se obtiene un cumplimiento del 100%, sin embargo, se genera la siguiente anotación:

- ✓ Realizar mayor promoción al uso del sitio WEB para el registro y seguimiento de las PQRD, teniendo en cuenta que según informes trimestrales PQRD 2016 (disponibles en : <http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/Generalidades/Pgrd>), se identifica que el mayor porcentaje de solicitudes son recibidas mediante el Centro de Atención al Ciudadano-CAC y solo el 25% son recibidas por la página WEB.

Tabla No.04: Resumen informes PQRD 2016- canal de recepción.

Periodo 2016	%web	%CAC	%otros canales
1 TRIMESTRE	25	46	28
2 TRIMESTRE	25	54	22
3 TRIMESTRE	25	66	9
4 TRIMESTRE	25	68	7

6.1.3. Trámites y servicios en Línea

Tabla No.05: Análisis Criterios Tramites y servicios en Línea

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
Formularios descargables,	La entidad pone los formularios para la	SI	Formularios para trámites y servicios, disponibles en la siguiente ruta: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/Tra

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
diligenciables y transaccionales	realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Éstos coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información.		mitesServicios/FormatosRequeridos Formato de Solicitud de vinculación- diligenciar en línea, solicitud de nuevo negocio, Modelo de acta de inicio de convenio, acta de comité operativo o de seguimiento y lista de documentos requeridos para la fase de negociación. Para contratistas, en la sección SERVICIOS: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/InformacionContratistas Consultas desembolsos y requisitos para el pago
Certificaciones y constancias en línea	La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias garantizando la seguridad y privacidad de la información.	NO	Aunque están habilitados los medios para la solicitud, el trámite no es completamente en línea: * Certificaciones laborales: funcionarios y exfuncionarios: al momento del registro de la solicitud, se elige " Medio de Respuesta a su Solicitud": físico o electrónico http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano *Certificaciones de contratos de convenios: para su expedición, el usuario debe realizar el pago en el banco, presentar el comprobante en el área de Pagaduría, diligenciar el FAP019 <i>registro de ingresos</i> y luego radicar la solicitud. *Certificaciones para contratistas de FONADE: al momento del registro de la solicitud, se elige " Medio de Respuesta a su Solicitud": físico o electrónico, sin embargo no es enviada por medio electrónico. *Certificados de retenciones (se descargan en línea) http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/InformacionContratistas Para el registro de estas solicitudes, es necesario diligenciar el AVISO DE PRIVACIDAD PARA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES
Trámites y servicios en línea	La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés	SI	Se implementó el diligenciamiento del "formulario nuevo negocio" en LINEA- en concordancia con las acciones del componente ANTITRAMITES-PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2016. Para la vigencia 2017, se tiene previsto optimizar el trámite "Desarrollo de Nuevo Negocio", alineado con las actividades del PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2017- componente: anti trámites. De acuerdo con el acta No.73 (03/10/2016), fue priorizado para incluir en el SI VIRTUAL, el diligenciamiento del "formulario nuevo negocio" en LINEA, disponible en la siguiente ruta: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/TramitesServicios/ConsultaTramites http://www.sivirtual.gov.co/integradoE309
	La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario: - Conocer plazos de respuesta, recibir avisos de confirmación, consultar el estado de avance del trámite o servicio, realizar pagos electrónicos, conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio. Adicionalmente...	NO	La Entidad ha identificado 2 trámites: Solicitud de Desarrollo de Nuevo Negocio y Formalización de Nuevos Negocios. Como también 1 OPA (otros procedimientos administrativos) de cara al ciudadano. Disponibles en la siguiente ruta: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/TramitesServicios/ConsultaTramites . Al diligenciar el formulario de "nuevo negocio", se muestra la siguiente la siguiente nota: "Una vez revisada la información suministrada por usted, el personal de FONADE lo contactará", es fundamental, ampliar esta información, indicando el tiempo de respuesta y el medio por el cual será contactado. Por otra parte, de acuerdo a entrevista a usuario del <i>área de seguimientos, controversias y liquidaciones</i> , se establece que el aplicativo "PSE pagos electrónicos", no está en funcionamiento (a corte 12/05/2017), lo que implica que el usuario deba realizar el pago de la certificación en el banco y continuar con el trámite de manera presencial en las oficinas de la Entidad.

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
	La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.	SI	La atención a la solicitud de desarrollo de nuevo negocio, se lleva a cabo según el procedimiento PMI001 NEGOCIACIÓN PARA LAS LINEAS MISIONALES V.08, el cual está en proceso de actualización en el marco del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2017-componente :antitramites. La gestión de las PQRD, se lleva a cabo de acuerdo con el procedimiento PAP301 TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS V.09
Ventanillas Únicas	La entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario.	No Aplica	No se han identificado trámites que requieran integración con otras Entidades, según lo manifestado por la Líder GEL en entrevista el día 12/05/2017, sin lograr observar documentos que lo justifiquen.
	La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades	No Aplica	

Se obtiene un porcentaje de avance de **60%**, que corresponde al cumplimiento de 3 de los 5 subcriterios revisados. Se aclara que para la evaluación anterior, no se tuvo en cuenta los dos Subcriterios de Ventanillas Únicas, que según lo manifestado por el Líder GEL no le aplican a la Entidad y tampoco se evidenciaron soportes de su adopción, por consiguiente es fundamental consultar de manera oficial ante la Entidad pertinente, la no aplicación de este criterio a FONADE, con el fin de contar con los soportes para seguimientos posteriores, tanto a nivel interno como externo

6.1.4. Resumen TIC para Servicios

Se evidencia que el componente TIC para Servicios, presenta el siguiente cumplimiento:

Tabla No.6: Evaluación TIC para servicios

Criterio	% Evaluación de cumplimiento
Centrados en el usuario	57%
Sistema integrado de PQRD	100%
Trámites y servicios en Línea	60%
Total componente	72%

Los resultados indican, que no se cumplió la meta de implementación del 100% de este componente a diciembre 2016, de acuerdo con los plazos señalados en la introducción del presente informe.

6.2. Verificar el grado de implementación del componente TIC para Gobierno Abierto.

Este componente: *Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*.²; y se conforma de los siguientes logros: Transparencia, Participación y Colaboración. A continuación se analiza el nivel de cumplimiento de cada uno de ellos:

6.2.1. Transparencia:

Tabla No.07: Análisis Criterios Transparencia

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
Acceso a la información pública	La entidad publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas.	NO	Durante la entrevista realizada el día 12 de mayo de 2017, el líder GEL confirma, que realizaron las gestiones pertinentes para dar cumplimiento a las observaciones realizadas por esta Asesoría en el marco del informe expedido al seguimiento del cumplimiento de la Ley de Transparencia, con corte a Dic 2016. Sin embargo, se evalúa como no cumplida teniendo en cuenta que verificando la información actualizada en el sitio web, aún persiste la debilidad frente a la información de los contratos de funcionamiento y los documentos relacionados con: <i>la publicación de las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o interventor que aprueben la ejecución del contrato</i> , como lo solicita el Decreto 103 de 2015 en su Artículo 8.
	La entidad mantiene actualizada la información que publica.	SI	Se evalúa en la presente auditoría como cumplida, ya que la entidad mantuvo actualizada la información que publica en el sitio web como lo establece la normatividad vigente en cuanto a: estructura orgánica, funciones y deberes, ubicación, horas de atención al público, plan de compras anual, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado, entre otra información.
	La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.	SI	Se evalúa como cumplido este subcriterio ya que se aportaron los soportes de las piezas comunicacionales y el video promocional de los canales de atención a los cuales pueden suscribirse los usuarios para recibir información de la Entidad como son las Redes Sociales.
Rendición de cuentas	La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas.	SI	Se encuentra publicado en el sitio web de la entidad el Informe de Rendición de Cuentas. http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/rendicion_de_cuentas2 Así mismo, se encuentra publicado en las memorias de la Audiencia Pública el proceso de convocatoria y consulta de temas de interés a través de mecanismos virtuales. http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/archivo/memorias_estrategia_rdc12016.pdf
	La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.	SI	Se realizó convocatoria por redes sociales y correo interno para la consulta de temas de interés para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La información se consolidó en el informe: MEMORIAS ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2016 AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS APP - HANGOUT (FACEBOOK LIVE) VIDEO PREGUNTAS, publicado en el siguiente link: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/archivo/memorias_estrategia_rdc12016.pdf

² Manual Estrategia de Gobierno en Línea

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
	La entidad publica los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismos en su página web.	SI	Se encuentra publicado en el sitio web de la entidad la matriz de consulta de temas de interés, Informe MEMORIAS ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2016 AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS APP - HANGOUT (FACEBOOK LIVE) VIDEO PREGUNTAS y el plan de mejoramiento de la RdC. http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/rendicion_de_cuentas2
Datos abiertos	La entidad identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	SI	Se tiene publicado el conjunto de datos abiertos en el sitio web y bajo el formato establecido por el MINTIC: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/DatosAbiertos Se identifican 4 grupos de datos abiertos: convenios, proyectos, empleados y activos de información. La periodicidad de publicación está establecida en la Política Editorial, y se realizará cuando haya algún cambio.
	La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.	SI	Se utilizaron diferentes canales como redes sociales y sitio web para difundir el conjunto de datos abiertos con el que cuenta la Entidad.
	La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.	NO	Se tiene publicado en el Banner de la Entidad, la pieza sobre los datos abiertos y se realiza socialización por redes sociales; sin embargo, se realiza la observación al Líder GEL, sobre la necesidad de socializar el uso de los datos abiertos y la finalidad de los mismos, ya que en los resultados del FURAG 2016 se obtiene una evaluación de 0,0 en el indicador relacionado con la aplicación o publicación generada a partir de datos abiertos. En relación con este resultado se solicitó al MINTIC aclaración de los resultados del FURAG 2016, mediante memorando 20171300152851 del 14/07/2017.
	La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.	SI	Se mantiene actualizado el conjunto de datos abiertos con el que cuenta la Entidad. La información se encuentra en el siguiente link: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/DatosAbiertos
	La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos.	SI	Se evalúa como cumplida, ya que se realizó el monitoreo a la calidad y uso de los datos abiertos. A la fecha de la presente auditoría (12/05/2017) en el sitio web se identifican dos informes para la vigencia 2016 de: <i>Resultados de la encuesta de percepción sobre los Datos Abiertos de FONADE</i> ; y la información se encuentra en el siguiente link: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/DatosAbiertos Sin embargo, es importante que se analice la pertinencia del conjunto de datos abiertos que la Entidad tiene, ya que los resultados de la encuesta de percepción sobre los Datos Abiertos de FONADE tienen los siguientes indicadores: II Semestre de 2016: Nada útiles 36 y Poco útiles 21 = 57 personas de las 139 personas que respondieron la encuesta. I Semestre de 2016: Nada útiles 33% y Poco útiles 13% = 46% del 100% de las encuestas diligenciadas.

Se obtiene un porcentaje de avance de **81.8%**, que corresponde al cumplimiento de 9 de los 11 criterios revisados. Se generan las siguientes anotaciones:

- a) La entidad pública la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas:

- ✓ Se debe incluir la información relacionada con todas las modalidades de la contratación de la Entidad (Funcionamiento y Derivada), y con la publicación de las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o interventor que aprueben la ejecución del contrato; en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

b) Datos abiertos:

- ✓ Es importante, que para la actualización y publicación de los conjuntos de datos abiertos se dé cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, como es el caso de la Ley 1712 de 2014 donde se establece que: *Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.*
- ✓ Promover al interior de la Entidad, el concepto, uso y aplicación de los datos abiertos definidos y publicados por FONADE.

6.2.2. Colaboración:

Tabla No.08: Análisis Criterios Colaboración

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
Innovación abierta	La entidad identifica los problemas o retos a resolver.	SI	Se realizan reuniones del equipo PAE (Proyecto de Aprendizaje en Equipo) y la definición de la herramienta a utilizar para el proyecto: <i>Implementación de la oficina virtual de atención a Entes Territoriales</i> . A esta actividad se le ha dado continuidad en la vigencia 2017 y se espera poner en funcionamiento para brindar a los clientes de FONADE otro mecanismo de comunicación. Adicionalmente, se postula mediante memorando No 20164100288173 el proyecto: FOCUS, como un ejercicio de innovación abierta, alineado con el Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2017.
	La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	SI	Durante la entrevista realizada el día 12 de mayo de 2017 al Líder Gel, se informa que en el año 2017 se realizó nuevamente la encuesta a Entes Territoriales durante el Congreso Nacional de Municipios 2017, con el fin de identificar las necesidades y determinar nuevamente el alcance de la oficina virtual.
	La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.	SI	De acuerdo con la información suministrada por el Líder GEL se han realizado diferentes mesas de trabajo para definir el proyecto: <i>Implementación de la oficina virtual de atención a Entes Territoriales</i> . Esto se evidencia en las actas y controles de asistencia facilitados en medio físico durante el proceso auditor.
	La entidad publica los resultados del proceso de colaboración.	NO	Una vez concluido el ejercicio de innovación abierta, que enmarca las necesidades identificadas y presentadas en el Congreso Nacional de Municipios 2017 (Cartagena 29,30 y 31 de marzo); se realizarán las encuestas a las partes interesadas, frente al producto final y se publicaran los resultados, en concordancia con la actividad "Realizar el Ejercicio de Innovación Abierta" del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2017.

Se obtiene un porcentaje de avance de **75%**, que corresponde al cumplimiento de 3 de los 4 subcriterios revisados y se generan las siguientes acotaciones:

a) La entidad identifica los problemas o retos a resolver.

Se requiere dar continuidad al ejercicio de innovación abierta que se identificó desde el año 2015, y del cual ya se cuenta con un espacio en el sitio web:

Imagen No.6: Micrositio Entidades territoriales



En concordancia con lo anterior, a continuación se menciona lo dispuesto en *la Guía Innovación Abierta por Medios Electrónicos del MinTIC*: La innovación abierta surge como un proceso que permite vincular a actores externos en la identificación y solución a problemáticas públicas y que se desarrolla a través de las siguientes fases:

Imagen No. 07: Fases Innovación Abierta



Durante el proceso de auditoría se evidenciaron avances significativos en el proyecto: *Implementación de la oficina virtual de atención a Entes Territoriales*, por lo cual, se insta a dar continuidad a los esfuerzos ya iniciados, así como gestionar la documentación pertinente del mismo, de acuerdo con el ciclo antes expuesto, para tener los soportes de implementación ante un proceso de seguimiento futuro o una oportunidad de postulación a algún reconocimiento.

Por otro lado, se tiene previsto incluir el proyecto FOCUS como un ejercicio de innovación abierta para la vigencia 2017, de acuerdo con lo establecido en el Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2017; por lo cual, cobra relevancia la aplicación de la *Guía Innovación Abierta por Medios Electrónicos del MinTIC* en toda su extensión y tener presente la siguiente definición de innovación abierta:

“...se podría entender como un proceso de comprender las problemáticas o necesidades en una entidad, abrir canales para dar a conocer las problemáticas identificadas y recibir ideas y propuestas de solución apertura a todas las ideas y oportunidades que se generan en el entorno, el análisis de las mismas y la selección final de las ideas más viables”

6.2.3. Participación:

Tabla No.09: Análisis Criterios Participación

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
Alistamiento para la participación por medios electrónicos	La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos.	SI	Durante el presente ejercicio auditor, se envió por parte del Líder GEL el <i>PLAN DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS 2016</i> ; el cual consta de 6 actividades y 18 acciones para su cumplimiento. Ver anexo No.3
	La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.	SI	Se realizó convocatoria a participar a los grupos de interés por correo electrónico y redes sociales.
	La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.	SI	La Entidad cuenta con diferentes canales por medio de los cuales se pueden planear ejercicios de participación por medios electrónicos como son: chats, redes sociales, encuestas virtuales, blogs, entre otros.
	La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	NO	Se han generado diversas piezas de sensibilización y promoción, como también encuestas orientadas a conocer la satisfacción de los usuarios y grupos de intereses, sin embargo, no se evidencia la retroalimentación generada frente a los resultados.
Consulta a la ciudadanía	La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los temas consultados.	SI	La entidad habilita encuestas virtuales, APP - Hangout (Facebook Live) Video Preguntas, Correo Electrónico, Hashtag #RendimosCuentas; para conocer la opinión de sus grupos de interés. Esta información se evidencia en el sitio web en los siguientes enlaces: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/rendicion_de_cuentas2 http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/Vinculos/Encuestas/Encuesta_usabilidad_2016 http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/Vinculos/Encuestas/Encuesta_PQRD_2016 http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/DatosAbiertos

CRITERIO	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
	La entidad publica los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	SI	Se evidencia la publicación de los resultados de las consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés: http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/rendicion_de_cuentas2 http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/Vinculos/Encuestas/Encuesta_usabilidad_2016 http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/Vinculos/Encuestas/Encuesta_PQRD_2016 http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/AtencionalCiudadano/DatosAbiertos
Toma de decisiones	La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.	No Aplica	Durante la entrevista realizada el día 12 de mayo de 2017 al Líder Gel, se informa que no se tienen procesos definidos en los cuales los ciudadanos y grupos de interés participen y sean tenidos en cuenta en la toma de decisiones, dado la naturaleza de la Entidad, que suscribe convenios con entes territoriales y nacionales para la gerencia integral de proyectos.
	La entidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones participación en sus medios electrónicos.	No Aplica	

Se obtiene un porcentaje de avance de **83,3%**, que corresponde al cumplimiento de 5 de los 6 subcriterios revisados. Se aclara que para la evaluación anterior no se tuvo en cuenta los dos Subcriterios de Toma de Decisiones, que según lo manifestado por el Líder GEL no le aplican a la Entidad y tampoco se evidenciaron soportes de su adopción.

Sin embargo, se generan las siguientes anotaciones:

a) La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos.

Se realizó seguimiento al plan 2016, dando cumplimiento a 6 de 7 componentes planteados por lo cual se evalúa en un **85.7%** (ver anexo No.3). No se cumplió con el componente: *Construcción de Políticas*, el cual era liderado por el área de Talento Humano; y de acuerdo con la información suministrada por el líder del área antes mencionada, la Política de Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas está incluida en el MANUAL SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, el cual se encuentra en elaboración cumpliendo los lineamientos y plazos del Decreto 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” y a la Resolución 1111 de 2017 “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.”

Para el año 2017, no se ha formulado un plan de participación por medios electrónicos como en la vigencia anterior, de acuerdo con la información dada por el Líder Gel; sin embargo a la fecha, se ha planteado el ejercicio de formulación participativa del Plan de Acción Institucional como actividad para el cumplimiento del criterio.

b) Toma de Decisiones:

Es importante consultar de manera oficial ante la Entidad pertinente, la no aplicación de este criterio a FONADE, con el fin de contar con los soportes esenciales para seguimientos posteriores, tanto a nivel interno como externo.

6.2.4. Resumen evaluación componente TIC para Gobierno Abierto

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se determina que el componente TIC para Gobierno Abierto, presenta el siguiente cumplimiento:

Tabla No. 10: Evaluación TIC para Gobierno Abierto

Criterio	% Evaluación de cumplimiento
Transparencia	81,8%
Colaboración	75%
Participación	83,3%
Total componente	80%

Los resultados indican, que no se cumplió la meta de implementación del 100% de este componente a diciembre 2016, de acuerdo con los plazos señalados en la introducción del presente informe.

6.3. Evaluar los riesgos, eventos y eficacia de los controles asociados.

Se verificó la existencia, aplicación y eficacia de los controles y eventos asociados a los riesgos:

RG TIN42: " Multas, sanciones e intereses de mora por parte de entidades de vigilancia y control debido a la omisión o deficiencias en la información presentada o publicada por FONADE por causa de la corrupción o pérdida de la misma."

Control:	Nombre del Control:
CTRG TIN39	Políticas de generación de contraseñas
Conclusión y evidencias:	
Las contraseñas se controlan en concordancia con lo descrito en el manual MAP804 MANUAL DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION v.05B, en el Ítem: "Control de parámetros de seguridad de las contraseñas". Sincronizado desde el directorio activo- "Directivas de cuenta- Directivas de Contraseña": longitud mínima de la contraseña 8 caracteres; vigencia máxima de la contraseña 30 días.	

- ✓ Se concluye que el control CTRGTIN39 es eficiente, de acuerdo al análisis de su cumplimiento y aplicación, con base en los siguientes criterios:

1. El control realmente es utilizado	2. El control previene/mitiga el riesgo.	3. Se determinan hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control
Siempre	Parcialmente	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	No se generan soportes	Continuo	Automático	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente

Control:	Nombre del Control:
CTRGTIN18	Seguimiento a los servicios de tecnología contratados con terceros
Conclusión y evidencias:	
<p>La Entidad cuenta con una infraestructura tecnológica en modalidad IaaS (infraestructura como servicio) en el marco de los contratos interadministrativos con UNE No.20161406 y 20161691 (y anteriores). El contratista hace entrega mensual del informe de gestión mediante memorando dirigido al supervisor del contrato. Radicados: 20164300779852, 20174300047142, 20174300107822. Se observan las actas de seguimiento disponibles en el expediente virtual de los contratos: 20161691: 20174100000116, 20174100000186, 20174100000196 20161406: 20164100000756, 20164100000836, 20164100000866, 20164100000996 y 20164100001046. 2016740: 20164100000536, 20164100000586, 20164100000616, 20164100000646, 20164100000666 y 20164100000706.</p>	

- ✓ Se concluye que el control CTRGTIN18 es eficiente, de acuerdo al análisis de su cumplimiento y aplicación, con base en los siguientes criterios:

1. El control realmente es utilizado	2. El control previene/mitiga el riesgo.	3. Se determinan hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control
Siempre	Parcialmente	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Sin documentar pero aplicado en el proceso	Eficiente

Control:	Nombre del Control:
CTRGTIN03	Definición de derechos de acceso (perfil de autorización) de usuarios a los sistemas de información
Conclusión y evidencias:	
<p>La gestión de acceso de usuarios a los sistemas de información, se realiza desde el aplicativo de administración de permisos del portal corporativo, de acuerdo a las solicitudes realizadas por el usuario líder de cada uno, según lo descrito en el procedimiento PDI463 Creación y administración de roles y privilegios de los usuarios de los servicios tecnológicos V.5A, sección Agregar y autorizar permisos Se observa la matriz RolesUsuario21122016--perfil de acceso a los sistemas.xlsx, que permite identificar los roles por usuario.</p>	

- ✓ Se concluye que el control CTRGTIN03 es eficiente, de acuerdo al análisis de su cumplimiento y aplicación, con base en los siguientes criterios:

1. El control realmente es utilizado	2. El control previene/mitiga el riesgo.	3. Se determinan hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control
Siempre	Parcialmente	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente

Control:	Nombre del Control:
CTRGTIN28	Gestión de usuarios
Conclusión y evidencias:	
Se aplica de acuerdo con lo descrito en el procedimiento PDI463 Creación y administración de roles y privilegios de los usuarios de los servicios tecnológicos V.5A. Se registra la legalización del contrato a través del aplicativo de Contratistas-FONADE, el cual genera un mensaje automático a los administradores que se tengan asignado, informando el nombre del usuario creado; para los funcionarios, se realiza desde el aplicativo de Nomina. Los permisos se gestionan desde el Modulo de Administración de usuarios y permisos del Portal Corporativo.	

- ✓ Se concluye que el control CTRGTIN28 es eficiente, de acuerdo al análisis de su cumplimiento y aplicación, con base en los siguientes criterios:

1. El control realmente es utilizado	2. El control previene/mitiga el riesgo.	3. Se determinan hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control
Siempre	Parcialmente	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Semi automático	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente

Control:	Nombre del Control:
CTRGTIN43	Sensibilización y entrenamiento en uso y apropiación de la tecnología y seguridad para los colaboradores de FONADE.
Conclusión y evidencias:	

* En el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2016, de acuerdo con el ítem 5 “Sensibilización en Seguridad de la Información (charlas colaboradores y/o congresos y/o cine foro y/o charlas directivos y/o campañas de difusión, etc.), por medio de la jornada mensual de Orientación al Nuevo Servidor- ONS, llevadas a cabo en la siguientes fechas, 26/02/2016, 31/03/2016, 29/04/2016, 27/05/2016, 30/06/2016, 29/07/2016, 26/08/2016, 23/09/2016, 27/10/2016, 25/11/2016 y 21/12/2016. Para el 2017: 27/01/2017, 24/02/2017 y 31/03/2017.

* Plan Institucional de Capacitación-PIC 2017- ITEM 12 Sensibilización en Seguridad de la Información (charlas colaboradores y/o congresos y/o cine foro y/o charlas directivos y/o campañas de difusión, etc.).

*Piezas comunicacionales, enviada a todos los colaboradores, por los medios disponibles para comunicación interna, por ej.: "¡CONOCE NUESTRO CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN"-20/12/2016, INVITACIÓN: CAPACITACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS-10/11/2016, La importancia del respaldo de la información-21/12/2016, CONOCE LA NUEVA PLATAFORMA DE CENTRO DE SERVICIOS – CIC- 26/12/2016, CAPACITACIÓN USO DE APLICATIVO: MESA DE AYUDA-23/01/2017.

*Memorando No. 20164100282733-14/12/2016, lineamientos área de TI.

MDI452 Manual de Gestión de la tecnología de la Información y las comunicaciones v.04B- 6.2.7 Política de capacitación sobre el uso del software.

MAP804 Manual de Gestión de Seguridad de la Información v. 05b - 8.1.2 Entrenamiento y sensibilización en seguridad de la información.

✓ Se concluye que el control CTRGTIN43 es eficiente, de acuerdo al análisis de su cumplimiento y aplicación, con base en los siguientes criterios:

1. El control realmente es utilizado	2. El control previene/mitiga el riesgo.	3. Se determinan hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control
Casi Siempre	Parcialmente	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente

RGCOM03: “Deterioro de la imagen institucional por requerimientos de entes de vigilancia y control y/o clientes, debido a la divulgación de información no veraz sobre los productos y servicios, gestión o actividades de FONADE, por causa del manejo intencional de la información institucional por terceros en favorecimiento de sus intereses”

Control:	Nombre del Control:
CTRGC005	Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación
Conclusión y evidencias:	
Se revisan manualmente portales, sitios de noticias, blogs, redes sociales y menciones de FONADE, si se detecta información que impacta negativamente la imagen de la Entidad, se aplica lo descrito en la GDI801 Guía para el manejo de crisis en medios de comunicación v.01.	
Se observa trazabilidad del caso referente a la construcción de las sedes de la ESAP en Santa Marta y Neiva.	
“Nueva Sede de la ESAP Neiva, otra obra sin terminar” : http://opanoticias.com/nueva-sede-de-la-esap-neiva-otra-obra-sin-terminar%3Dfb	
“Campus de la Esap en total abandono” : http://lanacion.com.co/index.php/cultura/item/285844-campus-de-la-esap-en-total-abandono	
“\$5.000 millones "perdidos" en construcción de la sede de Esap en Santa Marta”: http://www.wradio.com.co/noticias/regionales/5000-millones-perdidos-en-construccion-de-la-sede-de-esap-en-santa-	

<marta/20170324/nota/3417255.aspx>

En las conclusiones del informe, se registra una no conformidad orientada en: gestionar la contratación de la firma, para el monitoreo a la información publicada en medios de comunicación, en concordancia con el procedimiento PDI013 comunicaciones y relaciones corporativas v03, teniendo en cuenta que a la fecha de la auditoría (11/05/2017), no se cuenta con este servicio

- ✓ Se concluye que el control CTRGCOM005 presenta deficiencias, de acuerdo al análisis de su cumplimiento y aplicación, con base en los siguientes criterios:

1. El control realmente es utilizado	2. El control previene/mitiga el riesgo.	3. Se determinan hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control
Casi Siempre	Parcialmente	SI	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Con deficiencias

Control:	Nombre del Control:
CTRGCOM022	Boletines y comunicados de prensa
Conclusión y evidencias:	
<p>Se emiten los boletines y comunicados de prensa, de acuerdo a lo descrito en la guía GDI801 Guía para el manejo de crisis en medios de comunicación V.01</p> <p>Se observa la trazabilidad del caso referente a la construcción de las sedes de la ESAP en Santa Marta y Neiva.</p> <p>Comunicado de prensa del 27/03/2017: “El Fondo Financiero se pronuncia sobre la obra en Santa Marta” https://www.elheraldo.co/magdalena/fonade-asume-gastos-para-terminar-el-edificio-de-esap-340967</p> <p>“Fonade se compromete a entregar sede de la Esap en Santa Marta” http://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/fonade-se-compromete-a-terminar-sede-de-esap-en-santa-marta-71616</p> <p>24/03/2017: “COMUNICADO DE PRENSA ESAP- FONADE” http://www.esap.edu.co/porta/index.php/2017/03/24/comunicado-de-prensa-esap-fonade/</p> <p>“Comunicado de Prensa ESAP-FONADE” http://www.fonade.gov.co/porta/page/porta/WebSite/Fonade/Noticias/Noticia158</p>	

1. El control realmente es utilizado	2. El control previene/mitiga el riesgo.	3. Se determinan hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control
Siempre	Parcialmente	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente

6.4 Realizar seguimiento al avance y/o cumplimiento de las acciones formuladas frente a los resultados de las auditorías anteriores, planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República y Revisoría fiscal, si aplica.

- ✓ Auditorías Internas Anteriores: De acuerdo con las actividades en término de vencimiento a corte mayo de 2017 se identificaron 7, las cuales se encuentran cumplidas. (Ver detalle anexo No. 04).

Una de las actividades descritas en el anterior plan, estaba orientada a la obtención del Sello de Excelencia Gobierno en Línea de Colombia, sin embargo, y de acuerdo con el documento MAPA DE RUTA DE GOBIERNO EN LÍNEA, en el cual se establecen los siguientes derroteros: i) Servicios y trámites que deben ser priorizados para ser dispuestos en línea, ii) Proyectos de mejoramiento para la gestión institucional e interinstitucional con el uso de medios electrónicos y, iii) Acciones para masificar la oferta y la demanda de gobierno en línea, que en este caso se han centrado en la publicación y divulgación de datos abiertos; no se asignó a FONADE participación en alguno de ellos.

- ✓ No hay planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, a cerca de la implementación de la estrategia Gobierno en Línea.
- ✓ No hay planes o informes emitidos por la Revisoría Fiscal a cerca de implementación de la estrategia Gobierno en Línea, según respuesta a solicitud realizada:

De: Luz Diva Hernandez Silva
Enviado el: jueves, 18 de mayo de 2017 11:05 a.m.
Para: Celeny Gonzalez Parra <cgonzal1@fonade.gov.co>
CC: Angela Viviana Parra Villamil <vparra@fonade.gov.co>
Asunto: RE: Solicitud información

Buenos Días Celeny,

Informamos que a la fecha no tenemos informes relacionados con la implementación de Gobierno en Línea – GEL, por ende no hay planes de acción abiertos.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

DIVA HERNANDEZ SILVA
Revisoría Fiscal Amézquita & Cía. S.A.
FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO - FONADE
Calle 26 No 13- 19 Piso 19 Tel (1) 5940407 Ext. 12955
Bogotá D.C. – Colombia

6.4. Emitir conclusiones, especificando las No conformidades, observaciones y/o recomendaciones que según el análisis realizado sean procedentes

6.4.1. Conformidades

- ✓ La Entidad tiene asignado el rol de Líder GEL, quien facilitara y articulara las gestiones y actividades tendientes a la implementación de la Estrategia GEL de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Se evidencio el cumplimiento de las actividades del plan de acción formulado para atender la auditoria del año 2016: Auditoría Eficiencia Administrativa (GEL).

6.4.2. No conformidades

- ✓ Se establece que los componentes de la estrategia Gobierno en Línea – GEL: TIC para servicios y TIC para Gobierno abierto, objeto de la presente auditoria, indican un avance de implementación del 72% y 80% respectivamente; lo cual denota incumplimiento en los plazos establecidos en el Decreto 1078 de 2015 “Único reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, que plantea un cumplimiento de 100% al cierre 2016, para los dos componente mencionados.

Nota: Se consideró lo expuesto en el memorando No.20174100131333 del 20/06/2017, al respecto se menciona que los porcentajes de cumplimiento descritos, son resultado de la evaluación independiente realizada por la auditoria. Por lo tanto, se reitera la no conformidad

- ✓ Se evidenció la no publicación de la información relacionada con todas las modalidades de contratación de la Entidad (Funcionamiento y Derivada), y de las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o interventor que aprueben la ejecución del contrato; en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, y puntualmente el Numeral 8.2, Anexo 1, de la Resolución 3564 de 2015 “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.

Nota: Se consideró lo expuesto en el memorando No.20174100131333 del 20/06/2017, por lo tanto, el plan formulado para la auditoria de Ley de Transparencia 2016, será homologado para atender la no conformidad.

- ✓ Se identificó el no cumplimiento de lo descrito en el procedimiento PDI013 “Comunicaciones y relaciones corporativas v03”, numeral 6.2. Monitoreo De Medios - Actividad 1: Recibir información: “... Nota: el ejercicio de monitoreo es contratado con firma externa especialista en el tema”, teniendo en cuenta que durante la evaluación del control CTRGCOM005: Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación, a corte 11/05/2017, no se contaba con este servicio.

Nota: Se consideró lo expuesto en el memorando No.20174100131333 del 20/06/2017, aunque en este se describe la causa, el cumplimiento se verificó frente al procedimiento vigente a la fecha de la auditoria. Por lo tanto, se reitera la no conformidad.

6.4.3. Observaciones

- ✓ Precisar el resultado de las consultas y/o gestiones adelantadas ante los entes externos, respecto a la no aplicabilidad para FONADE, de los subcriterios: “Toma de decisiones” y “Ventanillas únicas”, con el fin de contar con los soportes que sustenten su no adopción dentro de los términos establecidos y evitar incumplimientos frente a seguimientos posteriores a nivel interno como externo; en razón a lo expuesto durante la ejecución de la auditoria por el Líder GEL.

Nota: Se consideró lo expuesto en el memorando No.20174100131333 del 20/06/2017. El radicado mencionado No. 20171300152851 (14/06/2017), dirigido al MINTIC hace referencia a los resultados del FURAG 2016, sin identificar la solicitud de aplicabilidad del subcriterio “Toma de decisiones”.

6.4.4. Recomendaciones

- ✓ Promover al interior de la Entidad, el concepto, uso y aplicación de los datos abiertos definidos y publicados, en concordancia con los lineamientos descritos en la Guía de Datos Abiertos en Colombia V3, que menciona: “...se espera que de forma permanente la entidad desarrolle jornadas de sensibilización con usuarios internos y externos sobre los beneficios de los datos abiertos, realice campañas de comunicación sobre soluciones desarrolladas a partir de datos abiertos, desarrolle procesos de co-creación para impulsar la reutilización, establezca contacto con medios de comunicación para difundir logros o beneficios obtenidos con el uso de datos abiertos de la entidad, entre otros”.

Nota: De acuerdo a lo expuesto en el memorando No.20174100131333 del 20/06/2017, se pasa a recomendación, orientada principalmente, en divulgar que es un dato abierto y su aplicación.

Para la elaboración del presente informe se consideró lo expuesto en el memorando No.20174100131333 del 20/06/2017, como respuesta al informe preliminar, generando los ajustes y/o aclaraciones pertinentes; se considera importante mencionar que el área de Planeación y Gestión de Riesgos, solicitó al MINTIC “aclaración resultados del FURAG 2016- índice de gobierno en línea” mediante memorando No. 20171300152851 del 14/07/2017.

Elaboró



CELENY GONZALEZ PARRA
Auditora Control Interno

Revisó



ADRIANA MARIA OCAMPO LOAIZA
Líder de Auditorías SGC-SCI

Aprobó



LUS E. HERNANDEZ
Asesor de Control Interno

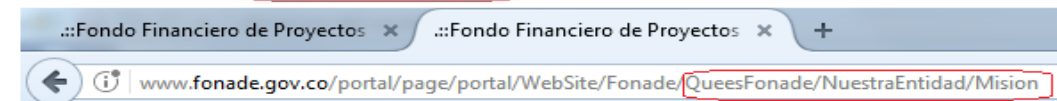
Anexo No. 01: usabilidad sitio WEB

UBICACIÓN DEL USUARIO



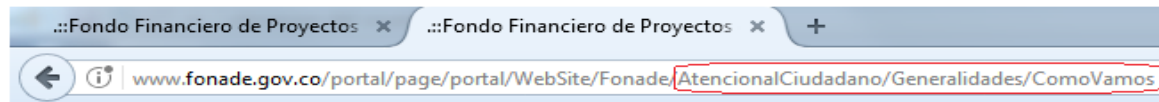
Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias

Usted esta en: Generalidades / PQRD



Quiénes Somos

Usted esta en: Nuestra Entidad / Misión



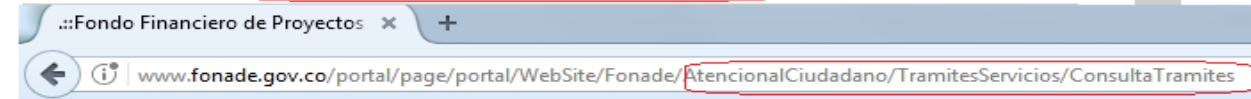
Cómo Vamos

Usted esta en: Generalidades / Cómo Vamos



Evaluación de Proyectos

Usted esta en: Líneas de Negocio / Evaluación de Proyectos



Usted esta en: Trámites y Servicios / Trámites y Servicios

URL LIMPIOS y NAVEGACIÓN CONSISTENTE



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Usted esta en: Fonade / Atención al Ciudadano

Estas certificaciones son únicamente para contratos de personas naturales que pres
Empleados Públicos

1 Información del Solicitante

www.fonade.gov.co/orfeo/pqr/laboral.php?id=17382&datos=iBqm9EhRqKrB3Kic8G/HNAmxKv0RuQkmtsOPkCrHjM1mu0g9VtS2oSlp

Sistema de Gestión Documental

Radicación de Solicitud de certificaciones laborales funcionarios / exfuncionarios



SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

Usted esta en: Fonade / Seguimiento de Proyectos

En esta sección usted encuentra:

Intradomiciliarias

www.fonade.gov.co/intra/

Programa de Conexiones
INTRADOMICILIARIAS

BOTON ATRÁS

Radique sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Formulario Web Radicación Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD - Mozilla Firefox

www.fonade.gov.co/orfeo/pqr/?id=17389&datos=CKSoL7TRfrN8i2qsiIQcry3D6Z7sJBTWd1CHDeWFT15a1MydfKQ968f

www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/OficinaAtencionEntidadesTerritoriales

Portal FONADE : Portal2 ()

www.fonade.gov.co/portal/page/portal/Portal2

El Paí








www.fonade.gov.co/images/website/ninos/

www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/transparencia_acceso_informacion_publica

Anexo No.2: Resultado test a la página WEB, con NIBBLER.



Anexo No. 3: Plan de Participación por Medios Electrónicos 2016

CRITERIOS	COMPONENTE	PESO	ACTIVIDAD	ACCIONES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE(S) DE EJECUCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	CUMPLIMIENTO
Alistamiento para la participación	Plan de participación	10%	Construcción del Plan de participación por medios electrónicos	Planeación/preparación	Plan construido	Área Organización y Métodos	01/03/2016	30/04/2016	
	Promoción de canales	10%	Promoción de canales de atención de la entidad a través de video con leyenda	Divulgación	Video divulgado en redes sociales		01/03/2016	30/04/2016	
Consulta a la ciudadanía	Implementación de Encuestas	20%	Implementación de la Encuesta cruzada antitrámites internos	Planeación/preparación	Informe de resultados de la encuesta aplicada	Área Organización y Métodos	01/03/2016	30/05/2016	
				Implementación					
	Operación								
	Aprendizaje								
Toma de decisiones	Ejercicio de Planeación	20%	Construcción participativa del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Planeación/preparación	Plan publicado	Área Planeación y Gestión de Riesgos	01/02/2016	31/03/2016	
				Implementación					
				Operación					
				Aprendizaje					
	Construcción de Normatividad	20%	Construcción participativa de la actualización de la Resolución del Comité de Convivencia Laboral	Planeación/preparación	Resolución actualizada publicada	Área Talento y Humano	01/11/2016	31/12/2016	
				Implementación					
				Operación					
				Aprendizaje					
	Construcción de Políticas	20%	Construcción participativa de la Política de Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas	Planeación/preparación	Política actualizada y publicada	Área Talento y Humano	01/11/2016	31/12/2016	
Implementación									
Operación									
Aprendizaje									

Anexo No. 04: Plan de Acción Auditoria 2016

Auditoria	Año	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Responsable	Actividades	Estado de la actividad	Fecha limite
Eficiencia Administrativa GEL	2016	OBSERVACION	Complementar los planes de acción para los componentes del Manual de Gobierno en Línea (GEL): TIC Gobierno, TIC Gestión y TIC Servicios, con actividades que apliquen a cada uno de los criterios establecidos en el manual; lo anterior, teniendo en cuenta que en la revisión de los planes actuales algunos no tienen acciones puntuales para su cumplimiento. Así mismo, es importante que se mantengan formuladas dentro de los planes estrategias de mantenimiento para realizar constante monitoreo sobre el cumplimiento a los requerimientos de la normatividad vigente.	Gerencia General Subgerencia Administrativa Todas las Áreas Líder Gel	De acuerdo con el cumplimiento del PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO y el cronograma de Gobierno en Línea, formular las actividades para dar cumplimiento para la vigencia 2017	Cumplida	30/04/2017
Eficiencia Administrativa GEL	2016	OBSERVACION	En la sesión del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del día 30 de agosto de 2016, el Área de Tecnologías de la Información informó a los asistentes que ya se designó un líder o rol responsable de Gobierno en Línea; el cual canalizara y orientara a las áreas en el cumplimiento de todos los criterios y marcos de referencia, con el fin de disminuir la probabilidad de incumplimiento de normatividad aplicable; que a futuro puede generar sanciones para la Entidad teniendo en cuenta los plazos de implementación y mantenimiento del Decreto 1078 de 2015.	Gerente Área de Tecnología de la Información Líder Gel	Dar cumplimiento a las funciones establecidas en el contrato 20161494 como Líder Gel	Cumplida	31/01/2017
Eficiencia Administrativa GEL	2016	OBSERVACION	Informar de forma permanente a la alta dirección sobre el avance e implementación del Manual de Gobierno en Línea, en atención al Decreto 1078 de 2015 que establece: TITULO 9 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO 1 ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA SECCIÓN 2 COMPONENTES, INSTRUMENTOS Y RESPONSABLES Artículo 2.2.9.1.2.3. Responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en los sujetos obligados. El representante legal de cada sujeto obligado, será el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea...” Lo anterior, con el fin de que se tomen acciones oportunas en caso de presentar alguna dificultad en cuanto a la necesidad de recursos que puedan impactar el logro de las metas propuestas.	Gerente Área de Tecnología de la Información Líder Gel	Presentar trimestralmente al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el estado de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	Cumplida	30/12/2016

Auditoría	Año	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Responsable	Actividades	Estado de la actividad	Fecha limite
Eficiencia Administrativa GEL	2016	OBSERVACION	<p>Coordinar las acciones pertinentes para el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 1078 de 2015, para la obtención del Sello de Excelencia Gobierno en Línea de Colombia:</p> <p>TITULO 9 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO 1 ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA SECCIÓN 4 MAPA DE RUTA, SELLO DE EXCELENCIA GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA Y PLAZOS</p> <p>Artículo 2.2.9.1.4.2. SELLO DE EXCELENCIA GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA. Los sujetos obligados deberán adoptar la marca o sello de excelencia Gobierno en Línea en Colombia en los niveles y plazos señalados en el artículo 2.2.9.1.4.3., de conformidad con el modelo de certificación y el mapa de ruta que define el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Estrategia de Gobierno en Línea. Dicho modelo permitirá acreditar la alta calidad de los productos y servicios de los sujetos obligados, de manera que su cumplimiento les otorgue el derecho al uso de la marca correspondiente.</p>	Gerente Área de Tecnología de la Información Líder Gel	Realizar un diagnóstico sobre el estado de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Cumplida	30/12/2016
Eficiencia Administrativa GEL	2016	OBSERVACION	<p>Coordinar las acciones pertinentes para el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 1078 de 2015, para la obtención del Sello de Excelencia Gobierno en Línea de Colombia:</p> <p>TITULO 9 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO 1 ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA SECCIÓN 4 MAPA DE RUTA, SELLO DE EXCELENCIA GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA Y PLAZOS</p> <p>Artículo 2.2.9.1.4.2. SELLO DE EXCELENCIA GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA. Los sujetos obligados deberán adoptar la marca o sello de excelencia Gobierno en Línea en Colombia en los niveles y plazos señalados en el artículo 2.2.9.1.4.3., de conformidad con el modelo de certificación y el mapa de ruta que define el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Estrategia de Gobierno en Línea. Dicho modelo permitirá acreditar la alta calidad de los productos y servicios de los sujetos obligados, de manera que su cumplimiento les otorgue el derecho al uso de la marca correspondiente.</p>	Líder Gel Áreas Responsables	De acuerdo al resultado del diagnóstico generar los planes de acción para las actividades que se encuentren pendientes por ejecutar.	Cumplida	30/04/2017