



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20161200220993

Pública Privada Confidencial

Bogotá D.C, 20-09-2016

MEMORANDO

PARA: **CARLOS ANTONIO MONROY ESCUDERO**
Gerente Área Tecnología de la Información

YENNY ROCIO LINARES ZIPAQUIRA
Líder Grupo de Comunicaciones

CARMEN CECILIA HENAO ESPINOSA
Gerente Área de Organización y Métodos

HECTOR MARIO AMAR GIL
Gerente Área Servicios Administrativos

CON COPIA: **JUAN DAVID BARAHONA REBOLLEDO**
Subgerente Administrativo (E)

DE: **ADRIANA MARIA OCAMPO LOAIZA**
Líder de Auditorías SGC-SCI Asesoría de Control Interno

ASUNTO: **Notificación Informe Final Auditoría Eficiencia Administrativa GEL.**

Respetados Doctores,

Adjunto para su conocimiento el informe final de la auditoría del asunto, realizada a las áreas: Gestión Administrativa, Tecnología de la Información, Grupo de Comunicaciones, Organización y Métodos, y Servicios Administrativos.

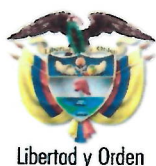
De conformidad con lo establecido en el *Procedimiento de Auditorías Internas de Control Interno*, se solicita:

- 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,


ADRIANA MARÍA OCAMPO LOAIZA
Líder de Auditorías SGC – SCI

Elaboró: Angela Parra (Auditora)



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



INFORME FINAL AUDITORÍA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA (GEL)

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la conformidad en la implementación, cumplimiento y avance de los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea (GEL); frente a los componentes TIC para Servicios, TIC para Gestión y TIC para Gobierno Abierto; en concordancia con los requisitos legales e internos establecidos para su operación.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la ejecución de lineamientos establecidos en la normatividad externa aplicable, específicamente al Manual de Gobierno en Línea (GEL).
2. Verificar la ejecución del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo establecidos por FONADE para la implementación y mantenimiento de los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea (GEL).
3. Constatar la existencia, aplicación y eficacia de los controles o eventos asociados a los riesgos identificados.
4. Efectuar seguimiento a los Planes de Acción generados por los informes de auditorías anteriores, informes de Órganos de Control, informes de la Revisoría Fiscal, entre otros.
5. Emitir conclusiones especificando las no conformidades, observaciones, y/o recomendaciones que de acuerdo con el análisis se consideren pertinentes.

3. ALCANCE

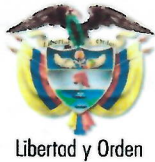
La presente auditoría revisará la implementación de la Entidad frente a lo establecido en el Manual Estrategia de Gobierno en Línea en tres de sus cuatro componentes: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para Gestión y la normatividad interna relacionada.

El componente Seguridad y Privacidad de la Información no es objeto de seguimiento en el marco de esta auditoría.

4. CRITERIOS

Normatividad Interna: Acuerdos, Resoluciones, Circulares establecidas para la operación del proceso.

Normatividad Externa: Manual GEL 3.2, Modelo de Gestión IT4+ del MINTIC, Decretos, Leyes y demás normatividad del orden nacional aplicable a FONADE.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



5. METODOLOGIA

Se realizó el proceso de verificación mediante las siguientes técnicas:

- **Revisión documental:**
 - a. Análisis de los logros, criterios y subcriterios de los componentes de TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para Gestión establecidos en el Manual Estrategia de Gobierno en Línea.
 - b. Análisis de los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG) correspondientes al año 2015.
 - c. Actualización resultados obtenidos de la estrategia de Gobierno en Línea 2014, de acuerdo con el correo enviado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el día 24/08/2015.
 - d. Verificación del avance y los soportes correspondientes a los planes TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para Gestión del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo, que fueron solicitados mediante correo electrónico el día 21 de junio de 2016 bajo el asunto: Solicitud Información Auditoria Eficiencia Administrativa (GEL).

6. DESARROLLO

6.1 Verificar la ejecución de lineamientos establecidos en la normatividad externa aplicable, específicamente al Manual de Gobierno en Línea (GEL).

El Decreto No 1078 de 2015 - Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones compila toda la normatividad vigente relacionada con el sector de la Tecnologías de la Información y Comunicaciones; en su Sección 2: Componentes, Instrumentos y Responsables, establece los 4 componentes mediante los cuales se facilitara la oferta y demanda del Gobierno en Línea, los cuales son: 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.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Con el fin de materializar las propuestas anteriores, se establecen dos instrumentos: Manual de Gobierno en Línea y Marco de referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información. El Manual de Gobierno en Línea: *Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente*, y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial: *Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea*.

Es de anotar que la implementación de esta estrategia tiene unos plazos definidos (Decreto No 1078 de 2015, Artículo 2.2.9.1.3.2.), los cuales para el caso de FONADE, al ser una entidad del orden nacional, se enmarcan en las siguientes fechas:

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%

De acuerdo con las fechas anteriores, se sugiere realizar el diagnóstico respectivo del avance para la vigencia 2015 y un seguimiento parcial del año 2016, con el fin de tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de la normatividad vigente.

6.1.1. Resultados FURAG 2015

En el Decreto No 1078 de 2015 se establece que la medición y monitoreo del avance en la implementación de las acciones del Manual de Gobierno en Línea se realizara en el Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG); por lo cual, a continuación se analizan de manera general los resultados obtenidos en el año 2015 por la entidad:

- El Índice de Gobierno en Línea para el año 2015 es de **80**; bajando su calificación respecto al año 2014 donde se obtuvo una evaluación de **83** puntos.
- Resultados por componente:
 - El componente TIC para la Gestión obtiene un resultado general del indicador de proceso de **64,1**; donde se evaluaron los siguientes ítems:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Tabla 01: Resultados Componente TIC para la Gestión

Logro	Promedio de Valor Obtenido	Indicadores	Promedio de Valor Obtenido		
L 13 Capacidades institucionales	100	Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos	100		
		Cumplimiento con la gestión de documentos electrónicos	100		
		Cumplimiento con la iniciativa de uso eficiente del papel	100		
L12 Uso y Apropiación	50	Cumplimiento con el seguimiento de la estrategia de uso y apropiación	0		
L11 Servicios Tecnológicos	71,4	Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación	100		
		Cumplimiento con el catálogo de servicios tecnológicos.	100		
		Cumplimiento con el programa de disposición final de residuos tecnológicos	100		
		Cumplimiento con el soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos	100		
		Cumplimiento con la arquitectura de servicios	0		
		Cumplimiento con la gestión de la calidad y seguridad de servicios tecnológicos	100		
		Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los servicios tecnológicos	100		
		Cumplimiento metodología para adquisición de servicios tecnológicos	0		
		L10 Sistemas de Información	58,3	Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información	50
				Cumplimiento con el ciclo de vida de los sistemas de información	100
Cumplimiento con el seguimiento a etapas del ciclo de vida	100				
Cumplimiento con la gestión derechos de autor	0				
Cumplimiento con las recomendaciones de estilo y Usabilidad	50				
Cumplimiento de los sistemas de información con la apertura de datos	50				
L9 Información	82,5			Catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información).	80
		Cumplimiento de gestión de componentes de información	100		
		Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información	50		
		Plataforma de Interoperabilidad.	100		
L8 Gobierno de TI	20	Cumplimiento con el esquema de gobierno de TI	80		
		Cumplimiento con la optimización de compras públicas de TI	0		
		Cumplimiento con la transferencia de conocimiento por parte de proveedores	0		
		Cumplimiento en la aplicación de buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI	0		
L7 Estrategia de TI	66,7	Cumplimiento y alcance del diagnóstico del entorno	33,3		
		Cumplimiento con el alcance del plan estratégico	66,7		
		Cumplimiento con el catálogo actualizado de servicios de TI	100		
		Cumplimiento con el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI	100		



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Logro	Promedio de Valor Obtenido	Indicadores	Promedio de Valor Obtenido
		Cumplimiento del plan estratégico de TI	100
		Cumplimiento del seguimiento y control de los servicios de TI	0

- El componente TIC para Servicios obtiene una evaluación general de 69,5. En el indicador de resultado la calificación fue de **53,8**, y de **85,2** en el indicador de proceso. A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada indicador:

Tabla 02: Resultados Componente TIC para Servicios - Indicador de Resultado

Indicadores	Promedio de Valor Obtenido
Porcentaje de transacciones en línea	32,6
Satisfacción con los trámites y servicios en línea	75,0

Tabla 03: Resultados Componente TIC para Servicios - Indicador de Proceso

Logro	Promedio de Valor Obtenido	Indicadores	Promedio de Valor Obtenido
L6 Trámites y servicios en línea	55,6	Porcentaje de certificaciones y constancias disponibles en línea	100
		Porcentaje de trámites y servicios disponibles en línea	66,7
		Porcentaje de trámites y servicios en línea integrados a alguna ventanilla única	0
L5 Sistema integrado de PQRD	100	Cuenta con un sistema móvil para la recepción, trámite y respuesta de PQRD	100
		Cuenta con un sistema web para la recepción, trámite y respuesta de PQRD	100
L4 Servicios centrados en el usuario	100	Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad	100
		Porcentaje de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios	100
		Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad	100
		Porcentaje de trámites y servicios en línea que fueron promocionados	100

La auditoría recomienda aclarar ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, que la Entidad no debe implementar ventanilla única, teniendo en cuenta que de acuerdo a la naturaleza de sus trámites y OPA no requiere de la creación de esta ventanilla única; así como tampoco hace parte de ninguna cadena de trámites. Lo anterior, obedece a que este porcentaje incide en el resultado total de FONADE.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



- El componente TIC para Gobierno Abierto obtiene una evaluación general de **69,7**; está compuesto por un indicador de resultado que obtuvo una evaluación de **75** y uno de proceso con una calificación de **64,4**. En las siguientes tablas se presentan los resultados:

Tabla 04: Resultados Componente TIC para Gobierno Abierto - Indicador de Resultado

Indicadores	Promedio de Valor Obtenido
R1 Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados	100
R2 Número de aplicaciones o de publicaciones generadas a partir de datos abiertos	100
R3 Número de soluciones implementadas a partir de ejercicios de innovación abierta que hacen uso de medios electrónicos	0
R4 Porcentaje de ejercicios de consulta o toma de decisiones en los que se hizo uso de medios electrónicos	100

Tabla 05: Resultados Componente TIC para Gobierno Abierto - Indicador de Proceso

Logro	Promedio de Valor Obtenido	Indicadores	Promedio de Valor Obtenido
L3 Participación	0	Uso de medios electrónicos en la formulación participativa de los planes de acción	0
L2 Colaboración	100	Ejercicios de innovación abierta realizados	100
L1 Transparencia	93,2	Conjuntos de datos abiertos publicados, actualizados y difundidos	100
		Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos	83,3
		Monitoreo de conjuntos de datos abiertos	100
		Porcentaje de información obligatoria, publicada en línea	87,1
		Sitio web oficial de la entidad accesible y usable	95,7

- De acuerdo con los resultados obtenidos, es necesario que la Entidad realice un diagnóstico de los indicadores críticos (resaltados en color rojo) y enfoque los esfuerzos al mejoramiento de los mismos.
- Se debe actualizar el Plan Institucional de Desarrollo Administrativo de acuerdo con el diagnóstico de indicadores críticos anterior.

6.2 Verificar la ejecución del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo establecidos por FONADE para la implementación y mantenimiento de los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea (GEL).



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



La Entidad formuló para la presente vigencia un Plan Institucional de Desarrollo Administrativo en el cual se establecen actividades encaminadas al cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Administrativo (Decreto 2482 de 2012); dentro de las cuales se tiene como eje transversal la Estrategia de Gobierno en Línea, formulando metas institucionales para cada uno de los componentes del Manual de Gobierno en Línea.

A continuación se analiza el avance a 30 de junio de 2016 de los componentes TIC para Servicios, TIC para el Gobierno Abierto y TIC para la Gestión, de acuerdo con la información aportada por las Áreas de la Subgerencia Administrativa.

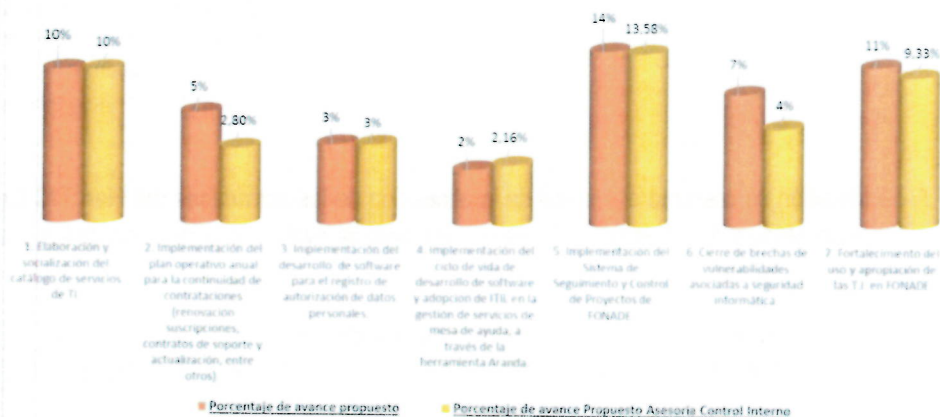
Es importante tener claro que cada componente TIC, tiene formulado un plan de acción donde se describen las actividades a ejecutar durante la vigencia. Adicionalmente, estas actividades tienen asociadas acciones, responsable(s) de ejecución, fecha de inicio y fecha de terminación, apoyando al logro de las mismas.

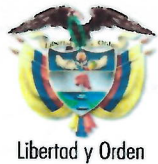
Por otra parte, esta Asesoría también analiza la alineación de las actividades propuestas en los planes de acción, frente a los criterios del Manual de Gobierno en Línea y así evaluar la pertinencia de las mismas frente a la normatividad.

6.2.1 Componente TIC GESTIÓN

- Cumplimiento Plan de Acción TIC Gestión:

Gráfico 01: Avance a 30 de junio del Plan TIC Gestión





Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



La metodología aplicada corresponde a la verificación de las evidencias aportadas y el peso asignado a las actividades y acciones; por lo cual existen algunas diferencias entre el avance propuesto por el Área y la evaluación por parte de esta Asesoría, las cuales se explican a continuación:

Actividad	Descripción de la Actividad	Acción	Descripción de la debilidad identificada
2	Implementación del plan operativo anual para la continuidad de contrataciones (renovación suscripciones, contratos de soporte y actualización, entre otros).	Informe mensual del estado de contrataciones de las personas jurídicas.	El soporte enviado por el área no presenta un análisis concreto del estado de las contrataciones, por lo cual para el cumplimiento efectivo de la actividad se debe incluir un breve análisis de datos el cual no se evidenció en los soportes enviados.
3	Implementación del desarrollo de software para el registro de autorización de datos personales.	Seguimiento se realiza con el plan de acción de la auditoría de seguridad de la información 2015	Por parte del Área de Tecnología de la Información se generó una alerta aduciendo que la actividad no ha podido tener avance porque está pendiente la definición de oficial de seguridad de la información.
6	Cierre de brechas de vulnerabilidades asociadas a seguridad informática.	Informe trimestral de la gestión de vulnerabilidades	Verificar el criterio de evaluación ya que proponen realizar un informe trimestral de la gestión de vulnerabilidades, programando 4 al año; sin embargo para la evaluación solo se adjuntó el informe del segundo trimestre del año, quedando pendiente el soporte del informe del primer trimestre del año.
7	Fortalecimiento del uso y apropiación de las T.I en FONADE	Piezas de comunicación para los diferentes servicios tecnológicos	El avance propuesto por el área no corresponde a los soportes enviados; ya que subdividen esta acción en 3 temas: Seguridad, Infraestructura Tecnológica, y CIC; asignándole un porcentaje de 4.66% a cada uno de ellas y los soportes enviados son de los temas seguridad e infraestructura tecnológica. Por lo cual aún está pendiente lo correspondiente al CIC.

- A continuación se presenta el análisis de la alineación de las actividades del Plan TIC Gestión, frente a los criterios del Manual de Gobierno en Línea con el objeto de evaluar la pertinencia de las mismas respecto a la normatividad vigente:

Actividad	Descripción de la Actividad del Plan TIC	Criterio del Manual de Gobierno en Línea que se estaría cumpliendo con la actividad del Plan TIC.
1	Elaboración y socialización del catálogo de servicios de TI	IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI: Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos.



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



FONADE
Proyectos que transforman vidas

2	Implementación del plan operativo anual para la continuidad de contrataciones (renovación suscripciones, contratos de soporte y actualización, entre otros).	GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DE TI: Busca gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan.
3	Implementación del desarrollo de software para el registro de autorización de datos personales.	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE SEGURIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN: Busca definir y gestionar controles y mecanismos que contribuyan a alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.
4	Implementación del ciclo de vida de desarrollo de software y adopción de ITIL en la gestión de servicios de mesa de ayuda, a través de la herramienta Aranda.	CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los sistemas de información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.
5	Implementación del Sistema de Seguimiento y Control de Proyectos de FONADE.	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Busca planear y gestionar los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).
6	Cierre de brechas de vulnerabilidades asociadas a seguridad informática.	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: Busca definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.
7	Fortalecimiento del uso y apropiación de las T.I en FONADE	ESTRATEGIA PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE TI Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI.

6.2.2. Componente TIC PARA SERVICIOS

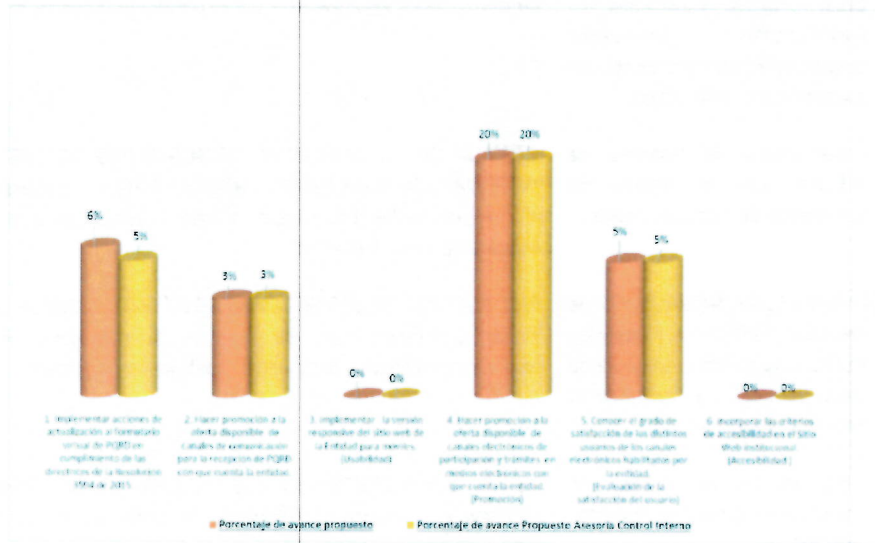
- Cumplimiento Plan de Acción TIC para Servicios:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



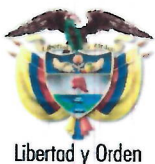
Gráfico 02: Avance a 30 de junio del Plan TIC para Servicios



Se aclara que la metodología aplicada corresponde a la verificación de las evidencias aportadas y el peso asignado a las actividades y acciones. Existen algunas diferencias entre el avance propuesto por el Área, y la evaluación por parte de esta Asesoría, los cuales se explican a continuación:

Actividad	Descripción de la Actividad	Acción	Descripción de la debilidad identificada
1	Implementar acciones de actualización al formulario virtual de PQRD en cumplimiento de las directrices de la Resolución 3594 de 2015.	Gestionar los recursos humanos necesarios para la implementación de las modificaciones al formulario virtual identificados en el análisis de brechas y hacer solicitud de desarrollo.	Verificar el porcentaje de evaluación teniendo en cuenta el soporte enviado por el Área; donde esta acción tiene asignado un peso de 3.5% y no del 5% como es la propuesta en el plan.

De este plan existen dos actividades que deben ser analizadas para lograr su cumplimiento, teniendo en cuenta que una está en reformulación y la otra no presenta avance a 30 de junio de 2016. A continuación se identifican las actividades antes mencionadas:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Actividad	Descripción de la Actividad	Descripción de la debilidad identificada
3	Implementar la versión del sitio web de la Entidad para móviles. (Usabilidad)	Indican que es una actividad para reformulación por lo cual se sugiere hacerla a la mayor brevedad teniendo en cuenta que ya han pasado 6 meses sin avance.
6	Incorporar los criterios de accesibilidad en el Sitio Web institucional. (Accesibilidad)	No presenta avance, sin embargo se sugiere iniciar las acciones a la mayor brevedad teniendo en cuenta que hace parte del Plan Sectorial de Desarrollo Administrativo.

- A continuación se presenta el análisis de la alineación de las actividades del Plan TIC para Servicios, frente a los criterios del Manual de Gobierno en Línea con el objeto de evaluar la pertinencia de las mismas respecto a la normatividad vigente:

Actividad	Descripción de la Actividad del Plan TIC	Criterio del Manual de Gobierno en Línea que se estaría cumpliendo con la actividad del Plan TIC.
1	Implementar acciones de actualización al formulario virtual de PQRD en cumplimiento de las directrices de la Resolución 3594 de 2015.	SISTEMA WEB DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD): Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad, a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.
2	Hacer promoción a la oferta disponible de canales de comunicación para la recepción de PQRD con que cuenta la entidad.	
3	Implementar la versión responsive del sitio web de la Entidad para móviles.	USABILIDAD: Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
4	Hacer promoción a la oferta disponible de canales electrónicos de participación y trámites en medios electrónicos con que cuenta la entidad.	PROMOCIÓN: Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.
5	Conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios de los canales electrónicos habilitados por la entidad.	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.
6	Incorporar los criterios de accesibilidad en el Sitio Web institucional.	ACCESIBILIDAD: Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.



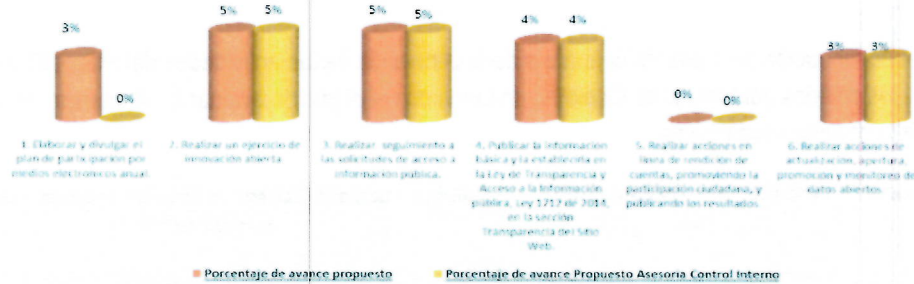
Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



6.2.3. Componente TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO

- Cumplimiento Plan de Acción TIC para Gobierno Abierto:

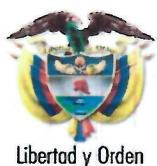
Gráfico 03: Avance a 30 de junio del Plan TIC para el Gobierno Abierto



En este componente también se aplica la metodología de verificación de las evidencias aportadas y el peso asignado a las actividades y acciones; existen algunas diferencias entre el avance propuesto por el Área, y la evaluación por parte de esta Asesoría, los cuales se explican a continuación:

Actividad	Descripción de la Actividad	Acción	Descripción de la debilidad identificada
1	Elaborar y divulgar el plan de participación por medios electrónicos anual.	Hacer publicación del documento borrador del plan.	Se sugiere revisar el alcance de la actividad para elaborar y divulgar el plan de participación anual durante el segundo semestre del año.
4	Publicar la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en la sección Transparencia del Sitio Web.	Realización de seguimiento trimestral de la actualización de la información que publica en el sitio web.	La actividad está orientada a realiza un seguimiento trimestral de la actualización de la información que publica en el sitio web, se sugiere que frente a lo establecido en la política editorial y a la normatividad vigente se realice un chek list de la información que se requiere para así tener certeza del cumplimiento de la información mínima y su estado de actualización.

- A continuación se presenta el análisis de la alineación de las actividades del Plan TIC para Gobierno Abierto, frente a los criterios del Manual de Gobierno en Línea con el objeto de evaluar la pertinencia de las mismas respecto a la normatividad vigente:



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

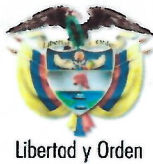


FONADE
Proyectos que transforman vidas

Actividad	Descripción de la Actividad del Plan TIC	Criterio del Manual de Gobierno en Línea que se estaría cumpliendo con la actividad del Plan TIC.
1	Elaborar y divulgar el plan de participación por medios electrónicos anual.	ALISTAMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS: Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.
2	Realizar un ejercicio de innovación abierta.	INNOVACIÓN ABIERTA: Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
3	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a información pública.	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos
4	Publicar la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en la sección Transparencia del Sitio Web.	
5	Realizar acciones en línea de rendición de cuentas, promoviendo la participación ciudadana, y publicando los resultados.	RENDICIÓN DE CUENTAS: Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro, haciendo uso de medios electrónicos.
6	Realizar acciones de actualización, apertura, promoción y monitoreo de datos abiertos.	DATOS ABIERTOS: Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Por otro lado, para este numeral 6.2 y de acuerdo con los resultados obtenidos en los planes TIC para Servicios, TIC para el Gobierno Abierto y TIC para la Gestión analizados anteriormente; se sugiere revisar nuevamente el alcance, la valoración asignada y los soportes de las actividades, teniendo en cuenta que hacen parte integral del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2016.

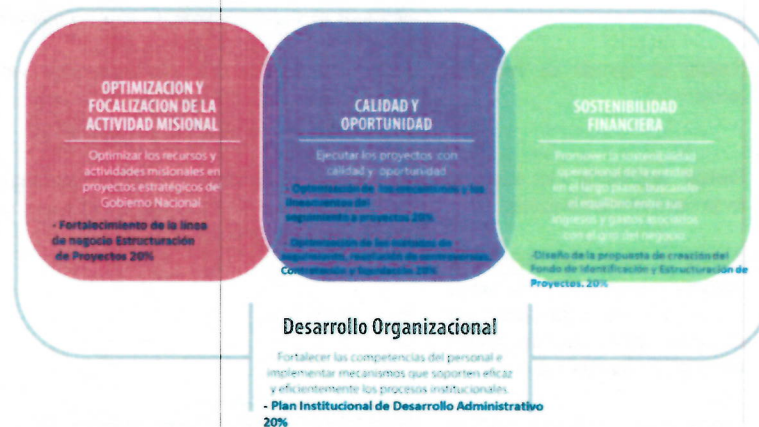
En este punto cabe resaltar que el Decreto 1078 de 2015 en su Artículo 2.2.9.1.2.4., establece: "... Los sujetos obligados deberán incluir la estrategia de Gobierno en línea de forma transversal dentro de sus planes estratégicos sectoriales e institucionales, y anualmente dentro de los planes de acción de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de qué trata el Decreto 2482 de 2012 o las normas que lo modifiquen o sustituyan..."; y la entidad da cumplimiento a la normatividad al tener incluido el Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2016, donde están los planes TIC, en el Plan de Acción Institucional 2016; ratificando la importancia de su cumplimiento.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Gráfico 04: Objetivos Estratégicos y Plan de Acción 2016



Fuente: Área de Planeación y Gestión de Riesgos

Igualmente, se considera pertinente que la Entidad lidere de manera activa aquellas acciones que están incluidas en el Plan Estratégico Sectorial de Desarrollo Administrativo - Sector Planeación, ya que estas mediciones impactan en el resultado sectorial y debe sustentarse ante el Departamento Nacional de Planeación, como líder del sector al que pertenece FONADE.

A continuación se listan estas actividades para que sean objeto de revisión por las áreas pertinentes:

1. Publicar la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en la sección Transparencia del Sitio Web.
2. Implementación del Sistema de Seguimiento y Control de Proyectos de FONADE.
3. Incorporar los criterios de accesibilidad en el Sitio Web institucional.

7. EVALUACIÓN RIESGOS (Eventos de riesgo, identificación de nuevos riesgos, eficacia controles).

Se verificó la existencia y aplicación de los controles y eventos asociados a los riesgos identificados del proceso de acuerdo con la metodología de la Asesoría de Control Interno, por lo cual se concluye lo siguiente:



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Código del control	Nombre del control	EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE CONTROLES						Evaluación de la Efectividad del Control
		1. Tipo de control	2. Forma de ejecución	3. Documentado	4. Soportes de ejecución	5. Frecuencia de aplicación del control	6. El control previene/mitiga el riesgo	
CTRGCOM005	Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación	Detectivo	Automático	Formalmente documentado	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	En su totalidad	Eficiente
CTRGADM128	Control de acceso a la red de datos por personas externas a FONADE.	Preventivo	Manual / Visual	Formalmente documentado	Se generan y se conservan los soportes	Esporádico	En su totalidad	Con deficiencias
CTRGADM130	Protección contra Malware.	Detectivo	Automático	Formalmente documentado	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	En su totalidad	Eficiente
CTRGADM143	Procedimiento de restauración de la información almacenada en los medios de respaldo	Correctivo	Manual / Visual	Formalmente documentado	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	En su totalidad	Con deficiencias
CTRGADM151	Monitoreo plataforma tecnológica por el centro de datos	Preventivo	Semi automático	Sin documentar	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	En su totalidad	Eficiente

De acuerdo al análisis y revisión de evidencias de ejecución de los controles se puede concluir que los controles analizados son eficientes, sin embargo, se tiene el siguiente comentario del control CTRGADM151: Este control se ejecuta en el marco del contrato interadministrativo con UNE y dentro de los informes emitidos por el proveedor se registra un ítem de recomendaciones; por lo cual se sugiere sean revisadas por la Entidad.

Por otra parte, en el registro de eventos de riesgos facilitado por el Área de Planeación y Gestión de Riesgos no se evidenció reporte de materialización de riesgos asociados al proceso de gestión administrativa relacionados con los temas objeto de la auditoría por lo cual se realiza la siguiente recomendación desde la auditoría:

Es importante que las áreas registren los eventos de riesgo operativo, cuando estos se materialicen en sus actividades, con lo anterior se garantiza que se tomen las acciones para evitar o disminuir su ocurrencia, retroalimentar y fortalecer la identificación y medición del riesgo operativo. Por lo anterior se realiza un llamado para incentivar el reporte de eventos en su proceso.

Los eventos materializados que se descubran deben ser reportados al área de Planeación y Gestión de Riesgos, quien consolida la información en la base de eventos de FONADE.

8. OBSERVACIONES

1. 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



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



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.

A continuación se listan algunos ejemplos de lo mencionado anteriormente:

TIC PARA SERVICIOS : 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.		
LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO
SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS: Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.	La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
	MEJORAMIENTO CONTINUO: Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.	La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
SISTEMA INTEGRADO DE PQRD	SISTEMA MÓVIL DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS: Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.	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.
TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA	FORMULARIOS DESCARGABLES, DILIGENCIABLES Y TRANSACCIONALES: Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.	La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
	CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS EN LÍNEA: Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.	La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias garantizando la seguridad y privacidad de la información

TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO : 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.		
LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO
PARTICIPACIÓN	TOMA DE DECISIONES Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. en los procesos de toma de decisiones de la entidad.	La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.
		La entidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.



Libertad y Orden

Fondo Financiero de Proyectos de De FONADE



FONADE
Proyectos que transforman vidas

TIC PARA LA GESTIÓN: Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno		
LOGRO	CRITERIO	
GOBIERNO DE TI	ALINEACIÓN: Busca que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de la entidad.	SUBCRITERIO La entidad identifica el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de la entidad.
	ESQUEMA DE GOBIERNO DE TI: Busca mejorar continuamente la gestión de TI, a través de la definición e implementación de un modelo de organización de TI. GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE TI: Busca incorporar el direccionamiento, seguimiento y evaluación de proyectos asociados a TI.	La entidad ha optimizado sus compras de TI. La entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI.
INFORMACIÓN	PLANEACIÓN Y GOBIERNO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN: Busca incorporar un esquema de gestión de los componentes de información en las entidades	La entidad implementa un proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujos de información.
	DISEÑO DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN: Busca estructurar y caracterizar los componentes de información	La entidad cuenta con un catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información). La entidad provee y/o consume componentes de información a través de la Plataforma de Interoperabilidad.
	ANÁLISIS Y APROVECHAMIENTO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN: Busca el uso eficiente de los componentes de información para la toma de decisiones	La entidad cuenta con procesos y herramientas que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información.
	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE SEGURIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN: Busca definir y gestionar controles y mecanismos que contribuyan a alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.	La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información. La entidad define y gestiona los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.	Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de estilo y usabilidad.
	SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.	Los sistemas de información se habilitan para abrir los datos e interoperar. La entidad cuenta con los mecanismos para realizar el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información.
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS: Busca planear y definir una estrategia de evolución de los sistemas de información.	La entidad cuenta con un catálogo de servicios tecnológicos.
	OPERACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: Busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la misma.	La entidad cuenta con una arquitectura de servicios tecnológicos documentada para soportar los sistemas y servicios de información. La entidad aplica buenas prácticas para la adquisición de servicios tecnológicos.
	SOPORTE DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: Busca realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos	La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos. La entidad estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos. La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



2. 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 que se listan a continuación:

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

3. 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.

4. 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:

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

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 defina el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Estrategia de Gobierno en Línea.



Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



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.

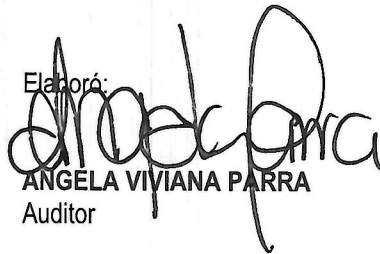
Nota: Es importante que la Entidad tenga en cuenta lo preceptuado en el Decreto 1078 de 2015 dado que su incumplimiento podría acarrear posibles sanciones disciplinarias conforme a lo establecido en la Ley 734 de 2002:

“ARTÍCULO 34. DEBERES. Son deberes de todo servidor público:

1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución,...las leyes, los decretos...”

Para la elaboración del presente informe final, se consideró lo expuesto en la mesa de trabajo del 09/09/2016 y en el memorando con Radicado No.220164000218393 del 16/09/2016. Por lo tanto, se remite informe para formular el plan de acción donde se identifique fechas de cumplimiento y actividades a realizar.

Elaboró:


ANGELA VIVIANA PARRA
Auditor

Revisó:


ADRIANA MARÍA OCAMPO L.
Líder de Auditorías SCI/SGC

