



Departamento de Risaralda  
Dirección de Control Interno

**PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE**

**Informe Final de Auditoria Interna**

Versión: 3

Vigencia: 08-2013

<b>AUDITORIA INTERNA:</b> Auditoria de seguimiento y evaluación a la Estrategia de Gobierno en Línea	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Julio de 2017
<b>DIRECTIVO RESPONSABLE:</b> RUBY LUCIA AGUIRRE TORRES	<b>DESTINATARIO:</b> Gobernador del Departamento, Secretarios de Despacho Gobernación de Risaralda y Dirección de Informática y Sistemas.
<b>AUDITOR:</b> Luis Alexander Vasquez Hernández	

**ASPECTOS GENERALES**

**OBJETIVO(S):** Realizar Seguimiento y Evaluación a la Estrategia de Gobierno en Línea, en cuanto a su implementación y avances en el cumplimiento del Decreto 2573 de 2014, Decreto Reglamentario 1078 de 2015 y el Manual de Gobierno en Línea.

**ALCANCE:** La presente auditoría comprendió la vigencia 2016 y primer trimestre de 2017, verificando el cumplimiento del Decreto 2573 de 2014, Decreto Reglamentario 1078 de 2015 y el Manual de Gobierno en Línea.

**CRITERIOS:**

- ✓ **Manual de Gobierno en Línea** (Instrumento para la implementación de la estrategia).
- ✓ **Decreto 2573 de 2014** (Lineamientos generales de la Estrategia GEL).
- ✓ **Decreto Reglamentario 1078 de 2015** (Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).
- ✓ **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)

**METODOLOGIA:**

- ✓ Técnica de verificación oral o verbal. (Indagación, entrevistas)
- ✓ Técnica de verificación escrita. (Análisis tabulación, confirmación, certificación,)
- ✓ Técnica de verificación documental. (Comprobación, rastreo)

## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Con el fin de realizar el seguimiento y evaluación a la Estrategia de Gobierno en Línea, de conformidad con el plan de auditorías establecido por la Dirección de Control Interno, se procedió con el análisis del marco regulatorio para la coordinación e implementación de la estrategia en las entidades del orden Nacional y Territorial.

En cumplimiento de lo ordenado en los Decretos 2573 de 2014 y 1078 de 2015, la Administración Departamental cuenta con el Comité de Gobierno en Línea, el cual está constituido formalmente por medio de la Resolución No. 0165 del 18 de abril de 2017 “Por la cual se reestructura la Estrategia de Gobierno en Línea en el Departamento de Risaralda y se dictan otras disposiciones”, con esta resolución se deroga la No. 036 del 26 de febrero de 2015., “Por la cual se modifica la resolución No. 170 de 2012, se implementa la estrategia de Gobierno en Línea y se dictan otras disposiciones”.

Cabe anotar que con la resolución No. 0165 de 2017, se busca consolidar el comité de Gobierno en Línea de la Administración central, quienes son los directos responsables de la implementación de la estrategia. De esta manera el comité queda integrado de la siguiente por:

- *El Gobernador del Departamento de Risaralda o su delegado, quien representa a la alta Dirección y presidirá el comité Gobierno en Línea, capacidades institucionales y uso eficiente del papel.*
- *El Consejo de Gobierno del Departamento de Risaralda.*
- *El Director de Despacho, responsable de atención al ciudadano, o su delegado de nivel asesor.*
- *El Director de comunicaciones, o su delegado de nivel asesor.*
- *El Director de Informática y Sistemas, o su delegado de nivel asesor.*
- *El funcionario responsable del proceso de Gestión Documental en la Administración Central del Departamento de Risaralda o su delegado.*
- *El Servidor Público encargado de la administración de los usuarios de trámites y servicios en el portal del SUIT.*

En cuanto a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, cabe resaltar que el Manual de Gobierno en línea plasmado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, es el principal instrumento para la implementación de la estrategia, el cual da los lineamientos y precisa los objetivos específicos dentro de cada componente.

Teniendo como base lo anteriormente dicho, se procedió con la verificación del cumplimiento y/o avance de los objetivos y acciones precisadas en dicho manual, obteniendo como resultado:

1. **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 ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo”.*

En este componente se plantean tres logros: **Trámites y Servicios en Línea, Sistema Integrado de PQR y Servicios Centrados en el Usuario.**

I. **Trámites y Servicios en Línea.** Se enmarca en cuatro criterios denominados:

- **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 Administración Departamental cumple con la implementación de este servicio, lo cual se pudo evidenciar ingresando desde el sitio Web Institucional a uno de los formularios disponibles en el mismo, a través de la ruta [http://www.risaralda.gov.co/salud/Publicaciones/formularios\\_para\\_prestadores\\_de\\_salud](http://www.risaralda.gov.co/salud/Publicaciones/formularios_para_prestadores_de_salud)



A la fecha se cuenta con un total de **40** formularios descargables y con sus respectivos instructivos, de los cuales 9 son diligenciables en línea, 1 transaccional y 30 son descargables, es preciso resaltar que este servicio es ofrecido por las Secretarías de Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Económico y Competitividad, Hacienda, Administrativa, Planeación, Deportes Recreación y Cultura, Desarrollo Social, Educación y Salud.

Para la implementación de nuevos formularios se está realizando un inventario asociado a cada trámite por parte de cada Secretaría responsable de los mismos.

- **Certificados y Constancias en Línea.** *“Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias”.*

La Administración Departamental cumple con la implementación de este servicio, lo cual se pudo evidenciar ingresando desde el portal Web Institucional, a través de la ruta:

[http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/servicios\\_destacados/Certificados](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/servicios_destacados/Certificados),

- **Trámites y Servicios en Línea.** *“Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.”*

La Administración Departamental cumple con la implementación de estos, a la fecha se cuenta con un total de 95 trámites y servicios publicados en SUIT, de los cuales 11 son totalmente en línea, 59 parcialmente en línea y 24 son presenciales. Lo anterior se logró evidenciar ingresando a través de la ruta <https://www.sivirtual.gov.co>, Cabe resaltar que estos trámites y servicios son ofrecidos por las Secretarías de Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Económico y Competitividad, Hacienda, Planeación, Gobierno, Desarrollo Social, Educación, Deportes, Administrativa y Salud.

Con el fin de verificar el estado de los trámites se procedió con la validación en el portal, de los trámites reportados por las Secretarías de Agricultura, Salud y Educación, evidenciando que el sitio, tiempos de atención y demás información suministrada a los ciudadanos es la correcta, como se ve en la siguiente imagen.

## Asistencia técnica rural

GOBERNACIÓN DEL RISARALDA

[Ciudadano](#) [Extranjeros](#) [Organizaciones](#)

### Descripción

#### 1 Reunir documentos

##### Documentos:

- Cédula de ciudadanía : 1 Original(es)
- Solicitud de asesoría y asistencia técnica agropecuaria

#### 2 Radicar documentos

- Medio: WEB [Petitionen, quejas, reclamos y denuncias](#)
- Ubica en el mapa los puntos de atención para hacer el trámite y encuentra la ruta para llegar a la sede que necesitas

#### 3 Consultar cronograma de asistencia

- FÍJO 3398300 Ext. 345 , Horario De lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm
- Medio: WEB [Ministerio de Agricultura](#)

#### 4 Recibir la asistencia técnica

- FÍJO 3398300 Ext. 345 , Horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm
- Medio: CORREO [agricultura@risaralda.gov.co](mailto:agricultura@risaralda.gov.co)
- Ubica en el mapa los puntos de atención para hacer el trámite y encuentra la ruta para llegar a la sede que necesitas

### Información de interés

Como resultado de este servicio obtendrás: Asistencia técnica rural

El plazo para este servicio es: 15 Día(s) hábil(es)

Puedes hacer seguimiento de este trámite en:

**Presencial:** Ubica en el mapa los puntos de atención

**Telefónico:** 339 8300 ext. 314 - De lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm PEREIRA 317428 955 7 - De lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 a 5:00 pm

**Correo Electrónico:** [agricultura@risaralda.gov.co](mailto:agricultura@risaralda.gov.co)

Documentación Guía: 

### Normatividad

Ley 715 de 2001 (Artículo 76 Numeral 76.3.2) 

Ley 607 de 2000 (Todos) 

Resolución 148 de 2004 (Todos) 

Resolución 164 de 2004 (Artículos 13,17) 

Resolución 0036 de 2007 (Todos) 

- **Ventanillas Únicas.** “Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades. De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado”.

La Administración Departamental cumple con este objetivo. Con la implementación del nuevo sitio Web institucional, la Administración Departamental, logró el desarrollo de la Ventanilla Única, bajo el concepto de “Ventanillas por Enlaces”, donde se pueden consultar 26 trámites, por criterios

  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p align="center"><b>Departamento de Risaralda</b> <b>Dirección de Control Interno</b></p> <p align="center"><b>PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</b></p> <p align="center"><b>Informe Final de Auditoria Interna</b></p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 08-2013</p>

de búsqueda como temática, entidad o tramite-servicio, con enlaces a otras entidades a nivel nacional.

Lo anterior se logró evidenciar en la URL

[http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/ventanilla\\_unica\\_de\\_enlaces](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/ventanilla_unica_de_enlaces)



TEMÁTICA	ENTIDAD	TRÁMITE – SERVICIO
Turismo	Cámara de Comercio de Pereira	Inscripción y renovación del Registro Nacional de Turismo
Turismo	FONTUR	Formulación de proyectos
Turismo	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Certificación turística
Turismo	Cámara de Comercio de Pereira	Autorización del uso de la marca del Paisaje Cultural Cafetero
Ciencia, tecnología e innovación	COLCIENCIAS	Convocatorias
Emprendimiento empresarial	Sena – Fondo Empezar	Convocatorias
Empresa de telecomunicaciones	MinTIC	Registro de TIC – Industria de Comunicaciones
Radiodifusión sonora	MinTIC	Registro TIC de radiodifusión sonora
Transporte	Ministerio de Transporte	Consulta de la base gravable de su vehículo
Ciudadanía	Policía Nacional	Constancia de pérdidas de documentos y/o elementos
Agropecuario	Ministerio de Agricultura	Apoyos e incentivos

## II. Sistema Integrado de PQR. Se enmarca en tres criterios denominados:

- **Sistema Web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.**  
*“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”.*

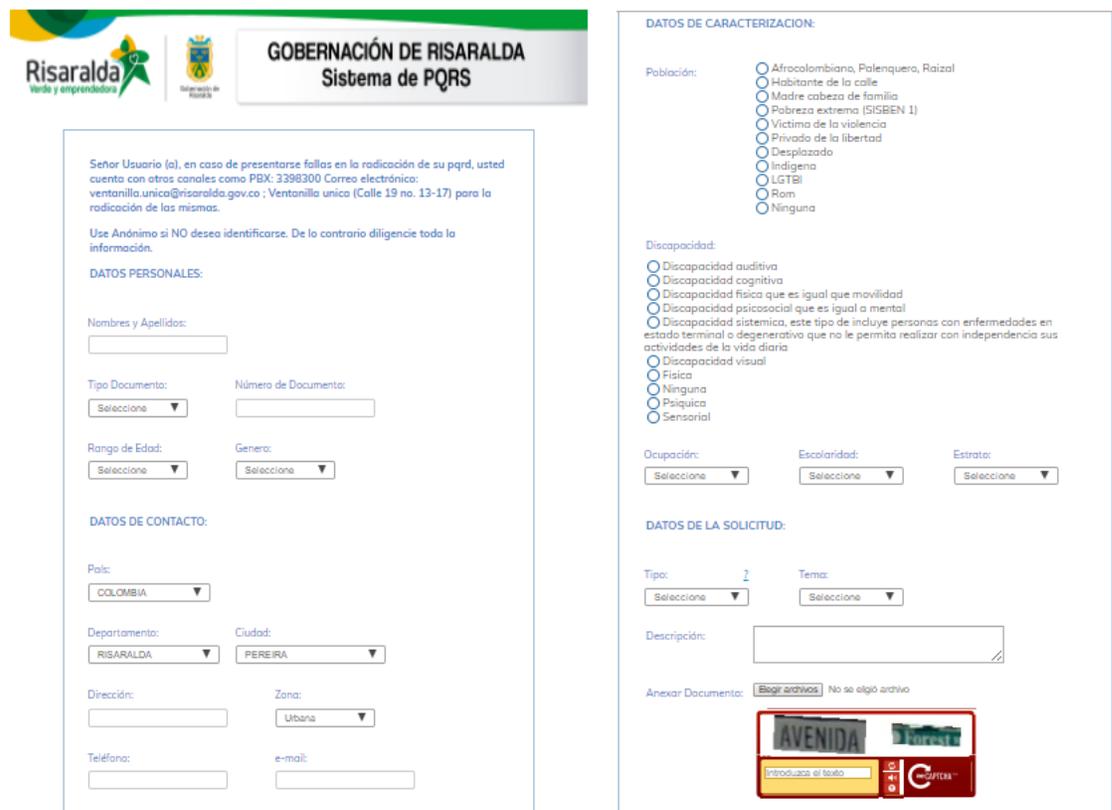
La Administración Departamental cuenta con el aplicativo web denominado **“Sistema de PQRS”**, lo cual se pudo evidenciar ingresando desde el sitio Web Institucional a través de la ruta:

<http://www.risaralda.gov.co/publicaciones.php?id=100014>

- **Sistema Móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).** “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 Administración Departamental cuenta con el aplicativo web denominado “**Sistema de PQRS**”, el cual fue desarrollado utilizando la técnica *Responsive Web Design* (Diseño Web Adaptable), lo que permite adaptar la apariencia web a los dispositivos móviles en términos de accesibilidad, visualidad y usabilidad.

Cabe anotar que no es una aplicación móvil y que por lo tanto la Administración Departamental deberá continuar en el camino hacia la implementación de este servicio y así dar cumplimiento a lo ordenado en el Manual de Gobierno en Línea.



- **Sistema Integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).**  
*“Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario”.*

La Administración Departamental cumple con la integración del sistema PQRD, toda vez que la aplicación esta enlazada con el Sistema de Información SAIA (Sistema de Administración Integral de Información), mediante el cual se gestiona el tratamiento de las mismas.

III. **Servicios Centrados al Usuario.** Se enmarca en seis criterios denominados:

- **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”.*

Para hacer más efectivo el proceso de caracterización de usuarios, la Administración Departamental realizó la actualización del formulario disponible en el aplicativo web “**Sistema de PQRS**”, en el cual se incluyeron las variables de caracterización de usuario exigidas por la “**Guía Para La Caracterización De Usuarios De Las Entidades Públicas**” (Variables agrupadas por Individuos y Organizaciones), creada por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Conforme a ello se implementó como consecuencia al generar dificultad para recopilar la información por Secretarías en años anteriores. La estrategia se efectuó enlazada a este sistema, teniendo en cuenta que el servicio PQRD es transversal para la Administración, hecho evidenciado en la ruta [http://pasaportes-risaralda.netsaia.com/pqrs/adicionar\\_pqrs.php](http://pasaportes-risaralda.netsaia.com/pqrs/adicionar_pqrs.php)

- **Accesibilidad.**  
La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación, el portal Web Institucional:  
[http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/herramientas\\_de\\_accesibilidad](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/herramientas_de_accesibilidad)

es accesible desde cualquier equipo (Equipos de escritorio y/o Móviles) con acceso a internet, y compatible con cualquier navegador (Explorer, Firefox y Chrome), además cumple con los parámetros exigidos, tales como:

- Contenido no textual
- Información y relaciones
- Sugerencia significativa
- Uso del color
- Poner en pausa, detener, ocultar
- Titulado de páginas
- Idioma de la página
- Etiquetas o instrucciones



Ayuda  
Accesibilidad  
Mapa del sitio  
Idiomas



Inicio ▾ La Gobernación ▾ Risaralda ▾ Prensa ▾ Atención al Ciudadano ▾ Niños ▾ Trámites y Servicios ▾

> Inicio > Herramientas de Accesibilidad

## Herramientas de Accesibilidad

La Gobernación de Risaralda pensando en su comunidad adaptó sus contenidos y desde ahora, cuenta con los servicios de accesibilidad que permiten la inclusión de personas con discapacidad visual, problemas auditivos y discapacidad cognitiva.

### Personas con discapacidad visual o baja visión:

Usted puede descargar los lectores de pantalla JAWS y MAGIC en el siguiente enlace: <http://micrositios.mintic.gov.co/convertic/> Si necesita ayuda puede consultar los demos en la siguiente dirección: <http://186.155.247.146/solucionesVer/Descarga/descargas.jsp>

### Personas con discapacidad cognitiva:

Usted puede utilizar las teclas de acceso rápido, teniendo en cuenta la combinación en cada navegador:

#### Explorer

ALT + Tecla de Acceso

#### Chrome

ALT + Tecla de Acceso



### Gobernación de Risaralda

Transparencia y acceso a información pública

Participación Ciudadana

Política Editorial y Actualización

Portales Web Gobernación de Risaralda

Servicios Institucionales

- **Usabilidad.**

La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación, el portal Web Institucional <http://www.risaralda.gov.co/site/main/es> es de fácil uso y proporciona una buena experiencia a los usuarios, además cumple con los parámetros exigidos, tales como:

- Navegación global consistente
- Navegación de contexto
- Ruta de migas
- URL limpios
- Enlaces bien formulados
- Diseño ordenado y limpio
- Interfaces en movimiento
- Uso adecuado de espacios en blanco
- Vínculo a página de inicio
- Independencia de navegador
- Ventanas emergentes
- Botón atrás
- Títulos y encabezados
- Vínculos rotos
- Justificación del texto.
- Ancho del cuerpo de texto.
- Texto subrayado.
- Desplazamiento horizontal.
- Hojas de estilo para diferentes formatos.
- Vínculos visitados.
- Campos obligatorios.
- Asociación de etiquetas y campos.
- Ejemplos en los campos de formulario.

- **Promoción.**

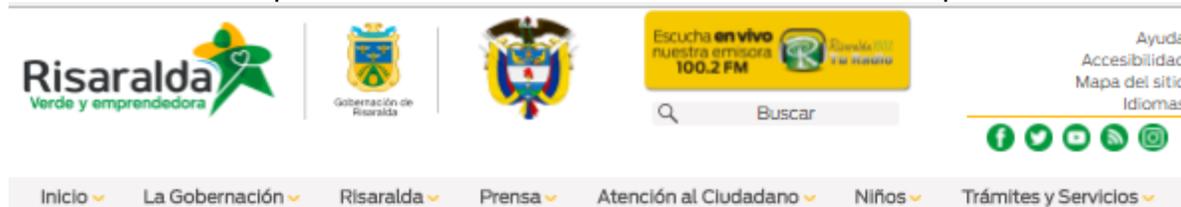
La Administración Departamental cumple parcialmente con este criterio de evaluación, teniendo en cuenta que si bien es cierto se han realizado campañas de difusión por parte de la Dirección de Comunicaciones, no se tiene definido ni implementado un plan de comunicación de la estrategia, las políticas, los proyectos, los resultados y los servicios de TI.

- **Evaluación de la Satisfacción del Usuario.**

La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación, en el sitio Web Institucional <http://www.risaralda.gov.co/formularios.php?id=427>, se logró evidenciar que se cuenta con una encuesta de satisfacción dirigida al

  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p align="center"><b>Departamento de Risaralda</b>  <b>Dirección de Control Interno</b></p> <p align="center"><b>PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</b></p> <p align="center"><b>Informe Final de Auditoria Interna</b></p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 08-2013</p>

usuario, la cual tiene como objetivo conocer la percepción respecto a los servicios que se ofrecen a la ciudadanía a través de este portal.



### Ayúdenos a mejorar

Para nuestra entidad es muy importante conocer su percepción respecto a los servicios que ofrecemos a la ciudadanía a través de este portal.

Lo invitamos a manifestar sus comentarios positivos o negativos que nos ayudarán a mejorar constantemente nuestros servicios en línea.

#### Respecto a los servicios y trámites que ofrece la entidad

¿Fue fácil llegar a lo que buscaba?  Sí  No \*

¿Su experiencia de uso con los servicios de este portal es?  Positiva  Negativa \*

Escribanos sus recomendaciones o comentarios \*

[Enviar Información](#)



- **Mejoramiento Continuo.**

La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación ejecutando mejoras permanentes, un claro ejemplo de ello fue la implementación de un nuevo sitio Web, el cual cumple con los parámetros exigidos en cuanto a accesibilidad y usabilidad.

2. **TIC para el Gobierno abierto.** *“Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.*

En este componente se plantean tres logros: **Participación, Colaboración y Transparencia.**

I. **Participación.** Se enmarca en tres criterios denominados:

- **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”.

La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación, toda vez que la plataforma cuenta con canales electrónicos de comunicación tales como: Chat, emisora, boletines, agenda, redes sociales y Foros, de esta manera garantiza la participación de los usuarios por medios electrónicos.

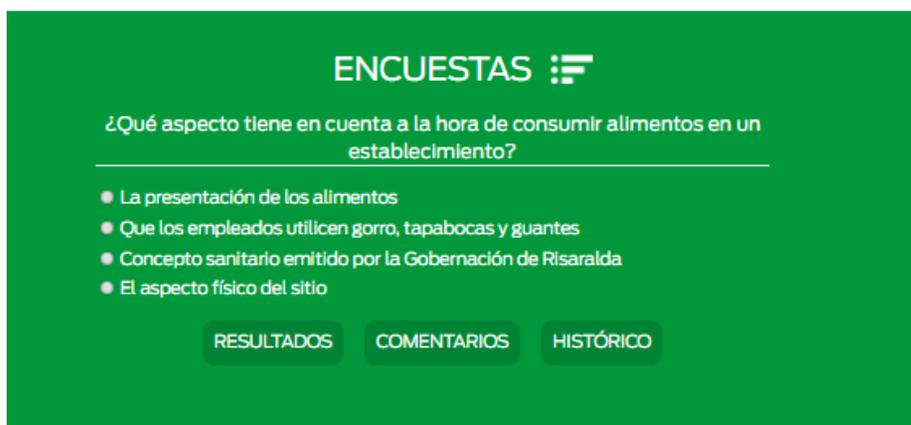


The screenshot displays the Risaralda website interface. At the top, there are logos for Risaralda Verde y emprendedora, Gobernación de Risaralda, and the national emblem. A search bar and social media icons are also visible. Below the header is a navigation menu with options like 'Inicio', 'La Gobernación', 'Risaralda', 'Prensa', 'Atención al Ciudadano', 'Niños', and 'Trámites y Servicios'. A row of green buttons represents various types of capital: 'Capital Humano', 'Capital Social', 'Capital Económico', 'Capital Investigación, Tecnología e Innovación', 'Capital Natural', and 'Capital de Buen Gobierno'. The 'NOTICIAS' section features two news items: one about donations for La Virginia and another about a meeting of the Departmental Council of Social Policy. At the bottom, there are service icons for 'Transparencia y acceso a Información Pública', 'Pasaportes', 'Pago de Impuestos', 'PQRS', and 'Chat', along with social media links for Twitter and Facebook.

- **Consulta Ciudadana.** “Busca conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad”.

La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación, ya que la plataforma cuenta con el enlace denominado “**Encuestas**”, se evidenció ingresando a la URL <http://www.risaralda.gov.co/index.php>, mediante el cual invita a los ciudadanos a dejar sus opiniones en relación a temas promovidos por la Administración.

**MAYO**



GALERÍA DE IMÁGENES

Municipios



Nuestro Gobernador

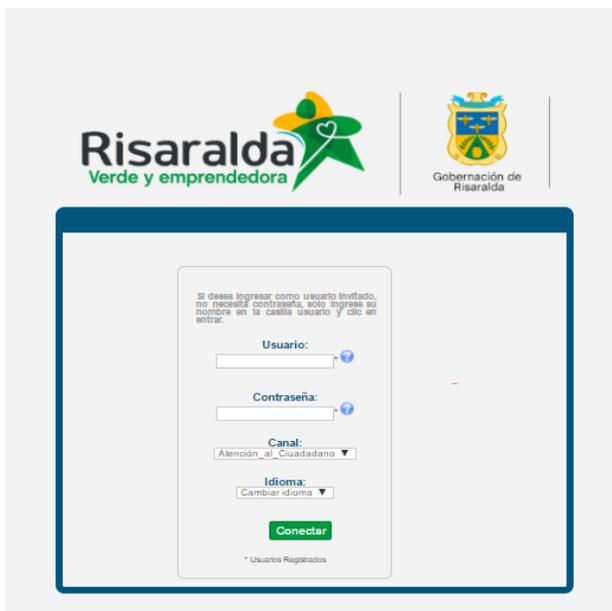


- **Toma de Decisiones.** “Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la entidad”.

Respecto a este criterio de evaluación la Administración Departamental cumple, ya que cuenta con el chat interactivo de atención a los ciudadanos y los foros de opinión, por medio de los cuales se reciben los requerimientos de los usuarios en cualquier materia.

 	<p><b>Departamento de Risaralda</b>  <b>Dirección de Control Interno</b></p> <p><b>PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>Informe Final de Auditoria Interna</b></p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 08-2013</p>

Lo anterior se logró evidenciar ingresando a la url:  
<http://www.risaralda.gov.co/oader.php?IServicio=Chat> (Chat)  
<http://www.risaralda.gov.co/Foros> (Foros).



II. **Colaboración.** Se enmarca en un criterio denominado:

- **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”.

La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación, ya que la plataforma cuenta con enlaces como: “**Denuncie**” e “**Ingrese y Denuncie**”, los cuales permiten involucrar a los usuarios y ciudadanos entorno a la solución de una problemática pública. Se evidencio ingresando a través de la ruta <http://www.risaralda.gov.co/site/main/>.

  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p align="center"><b>Departamento de Risaralda</b> <b>Dirección de Control Interno</b></p> <p align="center"><b>PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</b></p> <p align="center"><b>Informe Final de Auditoria Interna</b></p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 08-2013</p>



III. **Transparencia.** Se enmarca en tres criterios denominados:

- **Accesos 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”.

Se evidencia el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 1712 de 2014 en el cual se establece: “(...) **Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;
- c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus

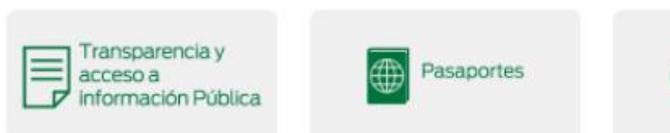
programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;

e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;

f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;

g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”.

Lo anteriormente referenciado, se evidenció ingresando al sitio Web Institucional [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/transparencia\\_y\\_acceso\\_a\\_la\\_informacion\\_publica](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica), donde podemos visualizar el botón denominado “**Transparencia y acceso a la Información Pública**”.



Ingresando por este botón, los ciudadanos podrán encontrar la información exigida por la Ley 1712. Información registrada a continuación:



Departamento de Risaralda  
Dirección de Control Interno

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

Informe Final de Auditoria Interna

Versión: 3

Vigencia: 08-2013

**Estructura orgánica**

[Misión.](#)

[Visión.](#)

[Objetivos y Funciones.](#)

[Organigrama.](#)

[Directorio de servidores.](#)

**Atención al usuario**

[Contáctenos.](#)

[Notificaciones Judiciales.](#)

[Dirección de puntos de atención y horarios.](#)

[Directorio de Entidades.](#)

[Directorio de Asociaciones y Agremiaciones.](#)

[Entes de Control.](#)

[Carta Trato Digno al Ciudadano.](#)

[Esquema de Publicación](#)

[Oferta de Empleo.](#)

[Glosario.](#)

**Gestión documental**

[Documentos](#)

[Tablas de Retención](#)

[Acta de Reunión](#)

[Transferencias Documentales \(Virtuales\)](#)

[Costos de Reproducción de la Información](#)

[Cuadros de Clasificación](#)

[Plataforma de gestión documental](#)

**Información Financiera-Contable**

[Financiera.](#)

[Contabilidad.](#)

[Presupuesto.](#)

[Ejecución presupuestal histórica anual.](#)

**Normativa**

[Normatividad.](#)

**Adquisiciones y Compras**

[Contratación \(SECOP\).](#)

[Contrataciones en curso.](#)

**Talento Humano**

[Recurso Humano](#)

[Salud Ocupacional](#)

[Directorio de Servidores Públicos Empleados y Contratista](#)

[Directorio de Servidores Públicos Empleados y Contratista](#)

[\(SIGEP\)](#)

**Trámites y servicios**

[Información de trámites y servicios.](#)

**Planes**

[Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.](#)

[Plan Anual de Adquisiciones.](#)

[Plan de Desarrollo.](#)

[Plan de Acción.](#)

[Plan Departamental de Aguas.](#)

[Plan Operativo Anual de Inversiones \(POAI\).](#)

[Planes de mejoramiento](#)

**Informes**

[Informes de Gestión.](#)

[Dirección de Control Interno.](#)

[Estados Financieros.](#)

[Evaluación Plan de Desarrollo.](#)

[Implementación Gobierno en Línea.](#)

[Informes de acceso a la información pública.](#)

**Quejas y Reclamos**

[Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.](#)

[Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos.](#)

**Registro de publicaciones**

[Política Editorial y Actualización](#)

[Costos de reproducción de la información](#)

[Registros de activos de información](#)

[Índice de información clasificada y reservada](#)

[Planeación decisiones y políticas.](#)

[Portal del Estado Colombiano \(SiVirtual\)](#)

**Datos Abiertos**

[Apertura de datos.](#)

**Sistema Integrado de Gestión y Control SIGyC**

[Sistema integrado de gestión y control](#)

- **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”.*

La Administración Departamental cumple con este criterio de evaluación, ya que se habilitan los canales electrónicos de comunicación para la recopilación de opiniones, sugerencias y demás aportes hechos por los ciudadanos, así mismo se realiza la difusión de convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas a través del portal web Institucional. Igualmente se evidencia la publicación de los informes de la respectiva rendición a través de la url [http://www.risaralda.gov.co/Documentos/planeacion\\_gestion\\_y\\_control/informes\\_de\\_gestion](http://www.risaralda.gov.co/Documentos/planeacion_gestion_y_control/informes_de_gestion).

- **Datos Abiertos.** *“Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés”.*

En el seguimiento a este criterio de evaluación, se comprobó el cumplimiento por parte de la Administración Departamental en cuanto a su publicación, lo cual se evidenció ingresando al sitio web Institucional a través de la ruta [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/datos\\_abiertos](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/datos_abiertos).

Cabe anotar que este componente debe de tener un avance de implementación de las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en Línea, de 100% al finalizar el año 2017, según lo ordenado por el Decreto 1078 de 2015.

3. **TIC para la Gestión.** *“Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno”.*

En este componente se plantean siete logros: **Uso y Apropiación, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Estrategia de TI, Capacidades Institucionales, Gobierno de TI e Información.**

La Administración Departamental ha venido trabajando en el cumplimiento de cada una de las actividades propuestas dentro de los siete logros, lo que se evidenció mediante el plan de acción diseñado por la Dirección de Informática y Sistemas. En el cual se trabaja el Componente por logro, criterio, área responsable y cumplimiento, como se observa a continuación:

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA -2017-				
Eje temático	Criterio	Subcriterio	Actividad	Producto / Meta
<a href="#">TIC SERVICIOS</a> <a href="#">100%</a>	Trámites y Servicios en línea	Formularios descargables diligenciales y transaccionales -Buscan facilitar a los usuarios la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.	Formularios Actualizados con su respectivo instructivo	Formulario actualizados
TIC SERVICIOS 100%	Trámites y Servicios en línea	Certificaciones y constancias en línea Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.	Para las Secretarías que expiden certificados y / o constancias, implementar por lo menos uno de ellos en línea	Actualización de trámites con su respectivos formularios
TIC SERVICIOS 100%	Trámites y Servicios en línea	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	Implementar la Captura inicial de información por lo menos de 1 tramite de cada secretaría que tenga trámites y servicios en línea	Incremento de trámites y mejor atención al usuarios
TIC SERVICIOS 100%	Trámites y Servicios en línea	Ventanillas Únicas Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades. De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.	Ventanillas por Enlaces	Poner a disposición de la Ciudadanía El Esquema de Ventanilla Única de Enlaces
TIC SERVICIOS 100%	Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)	Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias 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	Implementar el sistema de calificación de PQRD a través de la Web	Calificación atención, por parte de usuario externo
TIC SERVICIOS 100%	Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (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.	Contar con aplicativo móvil para recepción y seguimiento a las PQRD	acceso a PQRD desde un móvil

<b>TIC SERVICIOS 100%</b>	<b>Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)</b>	Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario..	Todos los funcionarios de la entidad deben estar capacitados para Recepcionar y Registrar las PQRD generadas en forma presencial o vía telefónica.	Integración PQRD Despacho Gobernador
<b>TIC SERVICIOS 100%</b>	<b>Servicios Centrados en el Usuario</b>	Promoción Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.	Realizar planes de difusión y promoción de trámites y servicios	Plan de difusión de trámites y servicios, Datos abiertos para el Departamento
<b>TIC SERVICIOS 100%</b>	<b>Servicios Centrados en el Usuario</b>	Caracterización de usuarios	La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Disponer de mecanismo para caracterizar usuario
<b>TIC SERVICIOS 100%</b>	<b>Servicios Centrados en el Usuario</b>	Mejoramiento continuo Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.	Suscribir plan de mejoramiento basado en la calificación de trámites y servicios	Planes de mejoramiento de las Secretarías, basados en calificación de trámites y servicios total y parcialmente en línea
<b>TIC GOBIERNO ABIERTO 100%</b>	<b>Participación</b>	Toma de decisiones Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la entidad.	Aprovechando la herramienta existente se debe generar cronograma para implementación y disposición de mecanismos de participación con su respectiva periodicidad	Plan de participación ciudadana
		Alistamiento para la participación por medio electrónicos	La entidad elabora y divulga el Plan de participación por medios electrónicos	Plan participación 2016
		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.	Temas consultados
<b>TIC GOBIERNO ABIERTO 100%</b>	<b>Transparencia</b>	Rendición de la cuenta 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, verás y en lenguaje claro, haciendo uso de medios electrónicos.	Definir Cronograma de rendición de cuentas durante el año, además de los mecanismos para permitir los espacios de opinión de la ciudadanía (incluir periodicidad)	cronograma
<b>TIC GOBIERNO ABIERTO 100%</b>		Datos Abiertos Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Actualizar datos abiertos existentes e identificar nuevos datos y mejorar el link en la página web institucional	incremento del set de datos del Departamento de Risaralda
		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.	Publicación de 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.	Información Básica de la Gobernación de Risaralda
	<b>Colaboración</b>	Innovación Abierta Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de	La entidad identifica los problemas o retos a resolver.	

		acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.		
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	Estrategia para el uso y apropiación de TI Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI.	Implementar la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	estrategia de uso y apropiación
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	Gestión del Cambio de TI Busca adaptarse al cambio generado por la implementación de los proyectos o iniciativas de TI.	Contar con programa de sensibilización y apropiación de los proyectos de TI, así como los indicadores de Gestión y Sensibilización	Plan de formación e indicadores
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	Medición de Resultados de uso y Apropiación Busca establecer e implementar el monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.	Realizar monitoreo, evaluación y mejora continua de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Sistemas de Información</b>	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)	Arquitectura de sistemas de información -buenas prácticas en la adquisición y/o desarrollo de sistemas de información -Especificar y gestionar los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Sistemas de Información</b>	Diseño de los Sistemas de Información Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables	Incorporar las recomendaciones de Estilo y Usabilidad. -habilitar para abrir los datos e interoperar en los sistemas de información	interoperabilidad
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Sistemas de Información</b>	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.	Ciclo de vida de los sistemas de información. -proceso para la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información.	Ciclo de Vida de los sistemas de la Gobernación de Risaralda
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Sistemas de Información</b>	Soporte de los sistemas de Información Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.	Establecer planes de contingencia y recuperación para los sistemas de información así como los Acuerdos de nivel de servicio con aplicaciones de terceros	Plan de contingencia de los sistemas de información
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Sistemas de Información</b>	Gestión de Seguridad y Calidad de los Sistemas de Información Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.	Mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información. -definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.	confiabilidad en los sistemas de información
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Estrategia de TI</b>	Entendimiento Estratégico Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.	La entidad cuenta con un diagnóstico del entorno nacional, sectorial o institucional, que incluya el entendimiento estratégico de la Arquitectura Empresarial, dinámica organizacional y análisis del desempeño estratégico.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Estrategia de TI</b>	Direccionamiento Estratégico de TI Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y	La entidad cuenta con un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos	Estrategia de TI

		objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público.		
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Estrategia de TI</b>	Implementación de la Estrategia 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.	Catálogo de servicios de TI y lo actualiza a partir de la implementación de la estrategia.	Estrategia de TI
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Estrategia de TI</b>	Seguimiento y evaluación de la Estrategia TI Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.	Medir el avance, el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios, el desempeño de los procesos y las capacidades, así como los recursos asociados a la estrategia de TI.	Estrategia de TI
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Servicios Tecnológicos</b>	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.	La entidad aplica los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los servicios tecnológicos.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Servicios Tecnológicos</b>	Planeación y Gestión de los Servicios Tecnológicos Busca planear y definir una estrategia de evolución de los sistemas de información.	Generar Plan de actualización de sistemas de información	Plan de actualización de sistemas de información basados en ambiente web
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Servicios Tecnológicos</b>	Soporte de servicios Tecnológico realizar soporte y mantenimiento a 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.	
	<b>Servicios Tecnológicos</b>	Operación de servicios tecnológicos	Busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la misma.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Información</b>	Planeación y Gobierno de Componente 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.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Información</b>	Diseño de los componentes de los Sistema 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)	Guía para la interoperabilidad
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Información</b>	Análisis y Aprovechamiento de componentes de información Busca el uso eficiente de los componentes de información para la toma de decisiones.	Analizar el componente técnico de la Gobernación para la interoperabilidad	Guía para la interoperabilidad
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Información</b>	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,	Analizar el componente técnico de la Gobernación para la interoperabilidad	Guía para la interoperabilidad

		privacidad y trazabilidad de los componentes de información.		
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Gobierno TI</b>	Alineación Busca que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de la entidad.	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.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Gobierno TI</b>	Gestión de la Operación TI Busca gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan	Definir esquemas de mesas de ayuda para soportar los diferentes sistemas de información contratados con terceros	Mesa de Ayuda implementada con proveedores de sistemas de información
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Gobierno TI</b>	Esquema de Gobierno TI	Busca mejorar continuamente la gestión de TI, a través de la definición e implementación de un modelo de organización de TI.	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Gobierno TI</b>	Gestión Integral de Proyectos TI Busca incorporar el direccionamiento, seguimiento y evaluación de proyectos asociados a TI.	La entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI	
<b>TIC PARA LA GESTIÓN 50%</b>	<b>Gobierno TI</b>	Gestión de Operación TI Busca gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan	La entidad establece mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el catálogo de servicios de TI.	
<a href="#">SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%</a>	<b>Definición del marco de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información</b>	Diagnóstico de Seguridad y Privacidad Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	Actualización del diagnóstico existente	
<b>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%</b>		Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.	Actualización del plan de seguridad y privacidad de la información	
<b>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%</b>	<b>Implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información</b>	Gestión de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Reuniones de siguiente a los riesgos, su planteamientos y seguimientos	
<b>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%</b>	<b>Monitoreo y Mejora Continua</b>	Evaluación del desempeño Busca hacer las mediciones necesarias para calificar la operación y efectividad de los controles, estableciendo niveles de cumplimiento y de protección de los principios de seguridad y privacidad de la información.	Seguimiento por medio de auditorías de la oficina de Control Interno y encuestas de la Dirección de Informática y Sistemas Elaborar las políticas internas de seguridad de la Dirección de Informática y Sistemas	Plan de mejoramiento, análisis de encuestas y política de operación

En plan de acción del Componente TIC para la Gestión, se logran evidenciar el porcentaje de avance de cada uno de los componentes para el año 2016, y las actividades programadas para ejecutar durante el periodo 2017 por Criterio y Subcriterio.

De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 1078 de 2015, este tiene hasta el mes de Diciembre del presente año, para demostrar un avance de implementación del 50%.

4. **Seguridad y privacidad de la Información.** “Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada”.

En este componente se plantean tres logros: **Monitoreo y Mejoramiento Continuo, Implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información.**

La Administración Departamental ha venido trabajando en el cumplimiento de cada una de las actividades propuestas dentro de los tres logros, lo que se evidenció mediante el plan de acción diseñado por la Dirección de Informática y Sistemas. En el cual se trabaja el Componente por logro, criterio, área responsable y cumplimiento, como se observa a continuación:

<a href="#">SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%</a>	Definición del marco de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información	Diagnóstico de Seguridad y Privacidad Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	Actualización del diagnóstico existente	
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%		Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.	Actualización del plan de seguridad y privacidad de la información	
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%	Implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información	Gestión de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Reuniones de siguiente a los riesgos, su planteamientos y seguimientos	
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD 50%	Monitoreo y Mejora Continua	Evaluación del desempeño Busca hacer las mediciones necesarias para calificar la operación y efectividad de IOS controles, estableciendo niveles de cumplimiento y de protección de los principios de seguridad y privacidad de la información.	Seguimiento por medio de auditorías de la oficina de Control Interno y encuestas de la Dirección de Informática y Sistemas Elaborar las políticas internas de seguridad de la Dirección de Informática y Sistemas	Plan de mejoramiento, análisis de encuestas y política de operación

Así mismo, con el fin de alcanzar las metas propuestas, se ha venido trabajando desde el comité denominado “Sistema de Gestión de Seguridad Informática”, en la actualización de las políticas de seguridad informática asegurando su eficacia, de igual manera en la elaboración del Plan del Sistema de Gestión de la Seguridad Informática versión 1, el cual se encuentra publicado en SAIA, ingresando por Calidad / Mapa de Procesos / Gestión Administrativa / Gestión de Tecnologías de la Información/ Planes de Calidad / Plan del Sistema de Gestión de la Seguridad Informática.

Es de anotar que de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 1078 de 2015, la Administración Departamental tiene hasta el mes de Diciembre del presente año, para demostrar un avance de implementación del 50% de este componente.

## **ASPECTOS GENERALES**

### **HALLAZGOS**

#### **HALLAZGOS POSITIVOS:**

- I. Es válido resaltar que la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, se ha desarrollado acatando los lineamientos establecidos por los Decretos 2573 de 2014, 1078 de 2015 y el Manual de Gobierno en Línea.
- II. Se destaca el compromiso demostrado por la Dirección de Informática y Sistemas, en cumplimiento de su función de orientador y prestador del soporte técnico para la implementación de la estrategia. Así mismo el nivel de apropiación demostrado en cada uno de los componentes.
- III. Se destaca el desarrollo del nuevo sitio Web Institucional, el cual ha permitido avanzar en los porcentajes de cumplimiento de los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea, desde los puntos de vista de accesibilidad y usabilidad.

#### **HALLAZGOS NEGATIVOS:**

- I. Se evidenció el incumplimiento de lo ordenado en el artículo 4 Parágrafo 2 de la Resolución No. 0165 de 2017 “Por la cual se reestructura la Estrategia de Gobierno en Línea en el Departamento de Risaralda y se dictan otras disposiciones”, donde se ordena la elección de la Secretaria (o) Técnica (o), del comité.
- II. Se evidenció que para el mes de mayo de 2017 no se realizó convocatoria a comité de Gobierno en Línea, incumpliendo así con lo ordenado en el artículo 6 de la resolución No. 0165 de 2017 “Por la cual se reestructura la Estrategia de Gobierno en Línea en el Departamento de Risaralda y se dictan otras disposiciones”, donde se decreta convocar mensualmente a comité ordinario con cinco (5) días hábiles de anticipación.

- III. Sistema Móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).**  
*“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”.*

Se evidenció que la Administración Departamental no cuenta con una **App móvil** de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, incumpliendo así con lo dispuesto en el componente TIC para Servicios, logro No. 2, del manual de Gobierno en Línea.

## OBSERVACIÓN:

### I. TIC PARA GOBIERNO ABIERTO.

**Consulta Ciudadana.** *“Busca conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad”.*

- La Administración Departamental tiene implementada una encuesta en la página principal del sitio Web Institucional, pero no se evidenció ningún formato de tabulación o consolidación de la misma, con el cual se pueda evaluar la información suministrada por los ciudadanos y así facilitar la toma de decisiones por parte de la Administración. Por lo anterior sería pertinente contar con una estrategia de evaluación o tabulación, para este tipo de actividad por parte de los responsables del proceso de Atención al Ciudadano.

### II. IMPLEMENTACIÓN DEL CHAT.

- La Administración Departamental tiene implementado canal de comunicación electrónico acorde con los requerimientos del manual de gobierno en línea denominado “Chat”, pero no se cuenta con una atención satisfactoria por parte del proceso de Atención al Ciudadano, ya que se evidenció que no es oportuna la respuesta por medio del mismo, incumpliendo así con la política de atención dispuesta en este proceso y los lineamientos dados por la Guía de Atención al Ciudadano – Cliente del Ministerio TIC, donde se establecen “PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE CIUDADANOSCLIENTES”.



### III. PROMOCIÓN

Sería oportuno que se realizarán mesas de trabajo por parte de la Dirección de Informática y Sistemas y la Dirección de Comunicaciones, con el fin de definir e implementar el plan de comunicación de la estrategia, las políticas, los proyectos, los resultados y los servicios de TI, según como lo establece el Manual de Gobierno en Línea.

IV. Sería pertinente que por parte de la Dirección de Informática y Sistemas, se definiera el producto/meta para cada una de las actividades en el “Plan de Acción Gobierno en Línea 2017”.

V. Sería pertinente que por parte de la Dirección de Informática y Sistemas, se definieran las fechas para los logros por alcanzar del año 2017 en el “Plan de Acción Gobierno en Línea 2017”.

## RECOMENDACIONES

- I. Se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano, que en el momento de realizar encuestas dirigidas a la ciudadanía, se proporcionen opciones de respuesta tales como:
  - “Ninguna de las Anteriores”.
  - “Otras” \_\_\_\_\_

Lo anterior con el fin de brindar a los ciudadanos mayores oportunidades y libertad de expresión en su respuesta.

- II. Se recomienda ejecutar acciones de comunicación y difusión de los datos abiertos publicados, promoviendo el uso y aprovechamiento de los mismos por parte los ciudadanos.
- III. Realizar planes de mejoramiento por proceso, para aquellos que incumplen con los criterios de evaluación planteados en el Decreto 1078 de 2015 y el Manual de Gobierno en Línea dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## CONCLUSIONES

*“La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea busca mejorar la eficiencia de la gestión pública para la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, además de prestar mejores trámites y servicios en línea acordes a las necesidades prioritarias de los ciudadanos”. Ministerio de Tecnologías de la Información y de Telecomunicaciones.*

Vale la pena resaltar el avance que ha tenido la implementación de la estrategia en la Administración Departamental. Se evidenció que con el desarrollo del nuevo sitio Web, se logró cumplir con varios de los objetivos propuestos en el manual de Gobierno en Línea, en cuanto a la Accesibilidad y la usabilidad del mismo, con lo cual se genera una facilidad en el uso y proporciona mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, sobre todo aquellos que se encuentran en situación de discapacidad.

Es pertinente decir que para que se logre el cumplimiento de metas, objetivos generales y específicos, establecidos por el Decreto 2573 del 2015, el Decreto 1078 de 2015 y Manual de Gobierno en línea, se debe continuar trabajando de manera articulada por parte de la Administración Departamental, apropiándose de los demás componentes, toda vez que la Estrategia de Gobierno en Línea es transversal a todos los procesos de la Administración.

Auditor,

Luis Alexander Vasquez Hernández.