	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

INFORME No. OCI-2017-026

FECHA: (15/MAY/2017)

**Destinatarios:**

- Dúmar Javier Cárdenas Poveda, Director de Bienes y Servicios
- Paola Rivera Penagos, Directora de Administración de Solicitudes y PQRS
- Leonardo Téllez Rodríguez, Director de Mercadeo
- Liliana Gutierrez Garzón, Directora Documental
- Diana Patricia Valderrama, Gerente de Riesgos y Seguridad de la Información (A)
- Guillermo León Suárez Moreno, Gerente de Planeación Institucional (A)
- Ana María Gonzalez, Oficina de Relacionamento y Comunicaciones

**Copias:**


- Mauricio Olivera González, Presidente Colpensiones
- Ángela Cristina Tobar González, Vicepresidente Comercial y de Servicio al Ciudadano
- Jorge Alberto Silva Acero, Vicepresidente de Planeación y TIC
- Diego José Ortega Rojas, Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Empresariales
- Adriana María Guzmán Rodríguez, Vicepresidente de Gestión Corporativa

**Emitido por:**

- Judith Alejandra Vargas López - Jefe Oficina de Control Interno


**Elaboró:** Edwin Alexander Barrera

**Revisó:** Orlando Correa Núñez

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

**CONTENIDO:**

I.	OBJETIVOS
II.	ALCANCE
III.	PROCEDIMIENTOS REALIZADOS
IV.	RESULTADOS
V.	RECOMENDACIONES

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

## I. OBJETIVOS

1. Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, de acuerdo con las normas legales vigentes.
2. Presentar el seguimiento realizado a los proyectos e iniciativas que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones, en cumplimiento de lo dispuesto en el capítulo V. “Seguimiento” del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, oficializado por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.
3. Revisar los resultados FURAG<sup>1</sup> Vigencia 2016 de Colpensiones informados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y destacar aquellos ítems que pertenecen a los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), y que por su bajo puntaje, requieren ser atendidos en el tiempo que resta de la vigencia 2017.

## II. ALCANCE

Corresponde al seguimiento con corte a 30 de abril de 2017, de los proyectos e iniciativas que conforman las Subpolíticas de Desarrollo Administrativo de Colpensiones y, que por su objeto, impactan en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, descritos en el capítulo IV. del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”. Se aclara que para la realización del presente informe se tomó la matriz de seguimiento al avance de proyectos e iniciativas con corte a 31 de marzo de 2017 elaborado por la Gerencia de Planeación Institucional, la cual fue actualizada a 30 de abril mediante entrevistas con los profesionales responsables de su ejecución.

## III. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

Se revisaron los documentos físicos y electrónicos relacionados en la matriz de seguimiento suministrada por la Vicepresidencia de Planeación y TIC y se complementó con entrevistas y obtención de información adicional.


## IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1. Verificación de la Elaboración y Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

Se observó la elaboración y publicación del PAAC de Colpensiones en página Web el día jueves 31 de enero de 2017, dentro del plazo establecido en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”.

---

<sup>1</sup> El Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión, es una herramienta en línea para la evaluación y la gestión institucionales.

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

A continuación presentamos unos aspectos sobre el contenido de dicho Plan:

- a) En Colpensiones los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de que trata el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2”, están representados por al menos una iniciativa y/o proyecto en ejecución, excepto el componente “Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información”, toda vez que la iniciativa denominada “Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública” fue cumplida a 31 de enero de 2017 y no fue presentada otra iniciativa asociada a éste componente, para ser ejecutada entre febrero y diciembre de 2017.
- b) En el numeral 3.4.7. Estrategias para operativizar los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se presenta el proyecto “Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes Colpensiones” y se menciona que la meta a 15 de mayo de 2017 es “Realizar la adecuación física y la provisión de mobiliario de los espacios de atención de Medellín, Manizales, Tumaco”.


Sin embargo, en informe de seguimiento al plan de acción a 31 de marzo publicado en página web y de acuerdo a información suministrada por el arquitecto responsable de la ejecución del proyecto, la meta fue modificada mediante formato control de cambios del 15 de diciembre de 2016, reemplazando la adecuación de las oficinas de Manizales y Tumaco, por la adecuación de la Oficina Jurídica de Medellín.

De acuerdo con lo anterior, se observa inconsistencia entre la meta del proyecto, publicada en página web (PAAC 2017), y la meta que actualmente se gestiona y que está registrada en el plan de acción de la Entidad.

## 2. Seguimiento a la implementación y a los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Los porcentajes de avance y cumplimiento de los proyectos e iniciativas que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones con corte a 30 de abril de 2017, se relacionan a continuación:

<b>Iniciativa ( I ) / Proyecto ( P ) / Estrategia ( E )</b>	<b>% Avance (*)</b>	<b>% Cumplimiento (*)</b>
<b><i>Componente Gestión del Riesgo de Corrupción</i></b>		
Gestión del Riesgo de Corrupción ( I )	57%	100%
<b><i>Componente Racionalización de trámites</i></b>		
Estrategia Racionalización de Trámites ( E )	49%	100%
<b><i>Componente Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana</i></b>		
Rendición de cuentas y Participación Ciudadana ( I )	36%	100%
<b><i>Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</i></b>		
Estrategia de educación en ahorro y pensión ( P )	99%	100%
Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes Colpensiones. ( P )	96%	99%

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

<b>Iniciativa ( I ) / Proyecto ( P ) / Estrategia ( E )</b>	<b>% Avance (*)</b>	<b>% Cumplimiento (*)</b>
Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente. ( I )	38%	100%
<b>Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>		
Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública. ( I )	100%	100%
<b>Componente Iniciativas Adicionales</b>		
Campaña de prevención de riesgo de fraude ( I )	79%	93%
Actualización de los códigos de ética y buen gobierno ( I )	95%	95%
Plan piloto "Lee, juega y aprende el Código Disciplinario Único" ( I )	30%	100%
Sensibilización en ética, integridad y transparencia ( I )	25%	100%

(\*) % **Avance:** Avance real de la iniciativa o proyecto a la fecha de seguimiento, de acuerdo con las actividades cumplidas, descritas en ficha técnica u hoja de vida, respectivamente.

(\*) % **Cumplimiento:** Indicador que resulta de la división entre el avance real y el avance esperado que presenta la ficha técnica de la iniciativa o la hoja de vida del proyecto, a una fecha determinada.

En el cuadro excel que se anexa al presente informe, se puede observar el detalle del porcentaje de avance y de los resultados del seguimiento del la Oficina de Control Interno, evidenciado para cada uno de los proyectos e iniciativas que conformaron el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones.


### 3. Resultados FURAG Vigencia 2016 de los componentes del PAAC de Colpensiones

Como complemento a la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, a continuación se presentan los resultados más relevantes de la evaluación FURAG para la vigencia 2016, relacionados con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- a. Del componente Racionalización de Trámites, los ítem con más baja calificación y que requieren atención oportuna, se presentan a continuación:

Ítem	Puntaje
Racionalización (1.4. Requerimiento)	33.3
a. Implementación de estrategias de racionalización (1.4. Requerimiento- Racionalización)	50.0
b. Interoperabilidad (1.4. Requerimiento - Racionalización)	55.0
c. Cumplimiento estrategia de racionalización (1.4. Requerimiento - Racionalización)	0.0

Al respecto la Gerencia de Planeación Institucional de Colpensiones informó que “el anterior resultado obedece a que las preguntas relacionadas con la planeación y cumplimiento de la Estrategia de Racionalización de Trámites se encuentran en el listado de las preguntas con respuestas que automáticamente se toman del aplicativo SUIT desde el aplicativo FURAG (Lineamientos impartidos por el

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

DAFP) y por esta razón no se contestaron en el aplicativo FURAG. Adicionalmente, se confirmó que la Estrategia de Racionalización de Trámites de la vigencia 2016 fue formulada, se realizaron los respectivos seguimientos y fueron cerradas las actividades en los tiempos establecidos, lo cual esta (sic) sustentado en el PAAC 2016 y los respectivos informes de seguimiento al PAAC que se encuentran publicados en la página web de Colpensiones. <sup>2</sup>


- b. Del componente Transparencia y acceso a la información, los ítem con más baja calificación y que requieren atención oportuna, se presentan a continuación:

Ítem	Puntaje
b. Atención prioritaria de solicitudes (1.1. Requerimiento - Transparencia pasiva)	33.3
c. Acceso a información básica y sobre la estructura de la entidad (1.2. Requerimiento - Transparencia activa)	40.0
e. Inclusión de la política de transparencia en el plan institucional de capacitación (1.5. Requerimiento - Institucionalización de la política de acceso a la información pública)	0.0
a. Planeación del proceso de gestión de los componentes de la información (1.6. Requerimiento - Gestión documental para el acceso a la información pública)	0.0
e. Elaboración de cuadros de gestión documental (1.6. Requerimiento - Gestión documental para el acceso a la información pública)	0.0
h. Implementación de programa de gestión documental - pgd (1.6. Requerimiento - Gestión documental para el acceso a la información pública)	50.0
g. Información pública traducida a lenguaje de comunidades étnicas (1.8. Requerimiento - Criterio diferencial de accesibilidad para el acceso a la información)	0.0

Como se observa en los cuadros anteriores, hay 5 ítems calificados con puntaje 0,0 por el DAFP, una vez aplicado su criterio de evaluación a las respuestas dadas por la Entidad en la Encuesta FURAG vigencia 2016.

Al respecto la Gerencia de Planeación Institucional de Colpensiones indicó que “*en relación con el ítem “e. Inclusión de la política de transparencia en el plan institucional de capacitación de la entidad” que tiene una calificación de 0.0, es preciso informar que revisando los resultados del FURAG publicados en EVA (Espacio Virtual de Asesoría de la Función Pública), el mismo hace parte del componente denominado “Requerimiento Institucionalización de la política de acceso a la información pública” componente que en la ficha técnica de calificación tiene asociadas solo cuatro (4) preguntas: 142, 143, 144,145 (247,248, 249 y 250 en la herramienta), donde cotejando con las respuestas marcadas por Colpensiones, fueron seleccionadas las opciones que otorgaban los 100 puntos, aunado a que ninguna de estas cuatro (4) preguntas tenía relación con el ítem e). Por lo anterior se efectuará la consulta formal con el DAFP, dado que no es claro cuál es la pregunta relacionada con el ítem e.) en el FURAG, y de existir la misma porque no está incluida en la ficha técnica de calificación*”

<sup>2</sup> Colpensiones se encuentra proyectando una comunicación para solicitar al DAFP el ajuste de la respuestas a estas dos preguntas

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

*Respecto del ítem asociado a la elaboración de cuadros de gestión documental, Revisando la ficha técnica de calificación, se observa que la pregunta en FURAG es la 436 (541 en la herramienta), en la cual Colpensiones seleccionó la opción c.) “Lo publicó en pagina web”. Los 100 puntos se concedían marcando la opción b) “Lo elaboró”, pero es claro que al seleccionar la c) se da por entendido que está elaborado al estar publicado en la WEB. Dado lo anterior, se efectuará la observación formal al DAFP. El cuadro de clasificación documental se encuentra en la siguiente ruta:*

*<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf>*

*Para el ítem de Implementación del PGD, que obtuvo una calificación de 50.0, es necesario señalar que la primera versión del Programa de Gestión Documental fue aprobado por parte del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo durante la vigencia 2014, e implementado a partir de la conformación del proceso de gestión documental ante el SIG, y la conformación de los instrumentos archivísticos requeridos para tal fin, como son las Tablas de retención Documental y los Cuadros de Clasificación Documental entre otros.*

*El PGD contempla las políticas, principios y procesos archivísticos que orientan la gestión de documentos en la entidad incluyendo el componente tecnológico mediante la administración de documentos por medio del Gestor Documental FILENET y la gestión de procesos por medio del BPM BIZAGI,*


*El PGD se encuentra publicado en:*

*<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf>*

Adicionalmente, con relación a los resultados del componente de Administración de Riesgos presentado por el DAFP, la Gerencia de Planeación Institucional de Colpensiones indicó:

- ✓ *“En relación con el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, a la respuesta inicialmente entregada por Colpensiones se precisa que existen actividades de monitoreo y control que desarrolla la Oficina de Control Interno en relación al perfil de corrupción de la entidad, las cuales se evidencian en los informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicados en la siguiente ruta: [https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes\\_de\\_control\\_interno](https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno)*
- ✓ *Respecto a la participación de la ciudadanía en la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, es de anotar que Colpensiones efectivamente incluye en el mapa de riesgos de corrupción la participación de ciudadanos, grupos de interés y usuarios en la medida en que cuenta con la Línea de Integridad y Transparencia<sup>3</sup>, el cual es un mecanismo de interacción con el que los ciudadanos dan a conocer sus reportes sobre eventuales casos de corrupción o hechos constitutivos de fraude interno o externo, los cuales son objeto de análisis y en el caso en que sean confirmados sus tipificaciones son incorporadas en las causas del mapa de riesgo de corrupción.*
- ✓ *Respecto al componente de integridad y su relación con los eventos de riesgo materializados, es necesario señalar, que Colpensiones viene adelantando acciones e implementando controles a través de las casuísticas identificadas que le han permitido detectar eventos materializados históricos que de otra manera no hubiesen sido detectados lo cual a su vez ha fortalecido la capacidad de la entidad*

<sup>3</sup> Línea telefónica 018000515800

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

*para evitar la materialización de eventos futuros protegiendo los recursos públicos. Así mismo, ha tomado las decisiones administrativas internas para la sanción de esta clase de conductas y en articulación con las autoridades judiciales para la sanción de las personas responsables de estos hechos<sup>4</sup>*

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Diseñar e implementar para el 2017 una iniciativa que contribuya a desarrollar el componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información”, con el propósito de dar alcance durante la vigencia a todos los componentes que establece el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2”.
2. Reportar en próximo informe de seguimiento al plan de acción, el avance de la meta real del proyecto “Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes Colpensiones” del componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”; aclarando que la fase de adecuación de las oficinas de Manizales y Tumaco aún no ha sido gestionada y que la que está incluida en la Iniciativa actual, es la adecuación de la Oficina Jurídica de Medellín.
3. Frente a los resultados FURAG vigencia 2016, a continuación se anexan las recomendaciones formuladas por el DAFP, para que sean atendidas por la Entidad mediante el diseño e implementación de planes de mejoramiento, según corresponda.

Finalmente, según lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, se procede a publicar en página web de Colpensiones en el formato establecido por el DAFP, el seguimiento con corte a 30 de abril de 2017, de los proyectos e iniciativas que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Atentamente,


**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**

Jefe Oficina de Control Interno

---

<sup>4</sup> 19 Sanciones disciplinarias, 639 procesos penales dentro de estos procesos 859 indiciados; 60 personas capturadas y 40 condenas impuestas por los jueces penales.



	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GCE-FMT-IF</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>03/03/2015</b>

## ANEXO RECOMENDACIONES DAFP



**GOBIERNO DE COLOMBIA**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN


**Modelo Integrado de  
Planeación y Gestión**


**RECOMENDACIONES - FURAG 2016**

Se hace necesario que para futuras oportunidades, la entidad realice las siguientes acciones: (i) En la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se adelante un proceso participativo, en el cual se invite a ciudadanos, usuarios o grupos de interés. (ii) el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción lo adelante la oficina de Control Interno. (iii) teniendo en cuenta, que el Mapa de Riesgos de Corrupción es un instrumento preventivo de gestión que se orienta a minimizar la materialización de dichos riesgos, se hace necesario por parte de la entidad, cuando se presenta un acto de corrupción, adelantar un plan de mejoramiento con el fin de determinar: (a) Si dentro del Mapa de Riesgos de Corrupción, el riesgo materializado estaba contemplado. (b) Corregir los errores presentados. (c) Generar las acciones tendientes a proteger a la entidad, tales como revisar los controles establecidos, crear acciones, etc. Estos aspectos debieron consignarse como acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


**GOBIERNO DE COLOMBIA**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**Modelo Integrado de  
Planeación y Gestión**


**RECOMENDACIONES - FURAG 2016**

Realizado el análisis de los resultados de la política de racionalización de trámites en el FURAG, se recomienda que la entidad:

- Publique en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano el listado de sus trámites y servicios
- Incluya en la planeación los trámites que va a racionalizar en la vigencia
- Incluya en la planeación los otros procedimientos administrativos que va a racionalizar en la vigencia
- Racionalice los trámites que planeó realizar en la vigencia
- Racionalice los otros procedimientos administrativos que planeó realizar en la vigencia

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015



**RECOMENDACIONES - FURAG 2016**


- Hacer uso de canales a través de los cuales la Entidad promueva la Participación Ciudadana y que adicionalmente utilice para definir los temas y contenidos de la Rendición de cuentas como son: peticiones, quejas, reclamos y denuncias, chat, llamadas telefónicas, blog, teleconferencias interactivas, foros virtuales, mensajes de texto, redes sociales, encuesta en la página web y consulta directa a organizaciones sociales
- Definir acciones de diálogo para la Rendición de Cuentas como: foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios, foros virtuales, ferias de la gestión con pabellones temáticos, audiencias públicas participativas presenciales y virtuales, observatorios ciudadanos, tiendas temáticas o sectoriales, mesas de diálogo regionales o temáticas, reuniones zonales, asambleas comunitarias, blog, teleconferencias interactivas o redes Sociales
- En las acciones de diálogo habilitar los chat, mensajes de texto, redes sociales, línea telefónica y blogs
- Utilizar medios para divulgar información en el proceso de rendición de cuentas como mensajes de texto, redes Sociales, radio, televisión, prensa, sitio web, correo electrónico, aplicación móvil, boletines impresos, carteleras, reuniones y centros de documentación



**RECOMENDACIONES - FURAG 2016**

Realizado el análisis de los resultados de la política de Participación Ciudadana en el FURAG, se recomienda:

- Publicar en su sitio web oficial en la sección de transparencia y acceso a la información pública información para fomentar la participación ciudadana.
- Integrar a la mayor cantidad de actores en las actividades de participación ciudadana que se adelanten.
- Identificar los contenidos sobre los cuáles la Entidad divulgará información que promueva la participación ciudadana.
- Definir los canales a través de los cuales la Entidad convocará a la ciudadanía, usuarios o grupos de interés durante el proceso de planeación de la Entidad.
- Adelantar actividades para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta.
- Definir los canales a utilizar para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta.

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015



#### RECOMENDACIONES - FURAG 2016

Se recomienda a la entidad mejorar la atención prioritaria a las peticiones presentadas por niños y periodistas. Para el caso de transparencia activa, la entidad debe publicar en su página web los mecanismos para la Participación en la formulación de políticas, el registro de publicaciones y el Acto administrativo de Costos de reproducción de la información pública. Además, debe mejorar el acceso a la información sobre la estructura de la entidad (diferente al medio electrónico) y divulgar proactivamente información sobre espacios de participación en línea y enfoque de derechos humanos en la rendición de cuentas.

Por otra parte, La entidad debe dar respuesta oportuna a las solicitudes de información y construir el documento o manual con las políticas de seguridad y privacidad de la información. El Plan Institucional de Capacitación de la entidad debe contemplar la política de Transparencia.

Adicionalmente, se debe planear el proceso de gestión de los componentes de información lo que incluye el esquema de gobierno que contemple, políticas, procesos, recursos, gestión del talento, instancias de decisión, estructuras organizacionales e indicadores de la operación de tecnologías de la información. Por otro lado, la entidad debe evaluar durante la elaboración del Diagnóstico de la Gestión Documental Transparencia, participación y colaboración ciudadana. Se recomienda, elaborar, aprobar e implementar el Programa de Gestión Documental. Frente a los lineamientos para el Programa de Gestión Documental, la entidad debe incluir los programas específicos, transferencia en documentos electrónicos y técnicas de preservación de documentos digitales o electrónicos. Se recomienda actualizar los instrumentos de gestión de la información, y crear un procedimiento para la traducción de información pública en la lengua respectiva cuando un grupo étnico o cultural solicita información.



#### RECOMENDACIONES - FURAG 2016

En cuanto a las TIC para Gobierno abierto el desafío para la entidad será implementar las actividades encaminadas a la transparencia, la participación y colaboración mediante el uso de las TIC, para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma ante sus usuarios y grupos de interés.

Frente TIC para Servicios, el desafío para la Entidad será proveer servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y grupos de interés, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo. Si bien es cierto se cuenta con un importante avance en los logros de los Componentes TIC para la gestión, se requiere la focalización de los esfuerzos en mantener la actualización de los procedimientos y la apropiación, gestión y posicionamiento de la gestión de TI en todos los niveles de la organización.

Se ve un avance muy significativo en la implementación del modelo de seguridad de la información, sin embargo se recomienda a la entidad revisar las guías que acompañan el modelo de seguridad y de la información para seguir trabajando en su implementación y poder medir el desempeño de este al interior de la entidad.