

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

### INFORME DE SEGUIMIENTO RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA A TRAVÉS DEL FORMULARIO UNICO DE REPORTE Y AVANCE DE LA GESTION FURAG VIGENCIA 2019

**MARGARITA MONSALVE DE SALAZAR**

**Jefe Oficina Control Interno**

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## INTRODUCCION

La Medición del Desempeño Institucional es una operación estadística que busca medir anualmente de la vigencia anterior la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial bajo los criterios y estructura temática del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como también el avance del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

La operación estadística se basa en el procesamiento y análisis de datos a partir de registros administrativos que la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, basado en evidencias diligenció a través del FURAG.

El Decreto 1083 de 2015, compilatorio del Decreto Único Sectorial de Función Pública, estableció los lineamientos generales para la integración de la Planeación y la Gestión Pública. En este se estipula la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación. Considerando que el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) es una herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control.

La información producto del diligenciamiento del FURAG, se constituye en la línea base de la actual Dirección que permitirá a la entidad avanzar en la implementación del MIPG y del MECI y así contribuir al cumplimiento de los propósitos de la entidad y del Gobierno Nacional de orientar su gestión hacia resultados, enfocados

al servicio ciudadano.

La coordinación del ejercicio del diligenciamiento del Formulario del FURAG estuvo a cargo de la Dirección Administrativa, Jurídica, Financiera y Control Interno.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## OBJETIVO GENERAL

Analizar los resultados de la Gestión de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, de acuerdo con el reporte del FURAG Vigencia 2019 y emitir las recomendaciones respectivas.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer las cifras obtenidas en los Índices Desagregados de Desempeño por parte de la Gestión de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga. Identificar los aspectos susceptibles de mejora a nivel institucional en materia de gestión, desempeño institucional y control.

## ALCANCE

El alcance de este informe hace referencia a presentar las brechas a nivel de la entidad a partir del resultado arrojado por el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), obtenido por la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga Vigencia 2019.

## ARTICULACIÓN CON EL MECI

El presente reporte se articula con la séptima dimensión del MIPG “Control Interno” que se desarrolla a través de la nueva estructura del MECI en alineación con las buenas prácticas de control referenciadas desde el Modelo COSO, fundamentada en cinco componentes: i) Ambiente de Control, ii) Administración del Riesgo, iii) Actividades de Control, iv) Información y Comunicación y v) Actividades de Monitoreo; con operación de las Tres Líneas de Defensa del

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

MECI en sus diferentes roles, garantizando un adecuado desarrollo de actividades que cada componente requiere y participando en la definición y ejecución de las acciones, métodos y procedimientos, así como de mecanismos para la prevención y evaluación de los mismos.

### MARCO NORMATIVO

- Artículo 12 de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.”
- Artículo 2.2.22.3.10 del Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Circular Externa No. 002-2019 Medición del Desempeño Institucional y del Sistema de Control Interno a través del Formulario Único del Reporte y Avance de la Gestión FURAG.

### ÍNDICE SINTETICO DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ISDI

Materializa un modelo de gestión integral donde mide la capacidad de las entidades públicas de orientar sus procesos de gestión institucional, hacia una generación de bienes y servicios de forma más eficaz y de manera eficiente, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## ÍNDICE TALENTO HUMANO

Mide la capacidad de la entidad pública de gestionar adecuadamente su talento humano de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad, las normas que les rigen en materia de personal y la garantía del derecho fundamental al diálogo social y a la concertación, promoviendo la integridad en el ejercicio de las funciones y las competencias de los servidores públicos.

## ÍNDICE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Mide la capacidad de la entidad pública de definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.

## ÍNDICE GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES

Mide la capacidad de la entidad pública de ejecutar actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público; así mismo, capacidad para mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

## ÍNDICE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Mide la capacidad de la entidad pública de conocer de manera permanente los avances en su gestión y la consecución efectiva de los resultados planteados con la oportunidad, cantidad y calidad esperadas, e implementar acciones para mitigar los riesgos que la desvían del cumplimiento de sus objetivos y metas; Así mismo, el compromiso de la entidad para identificar aciertos y desaciertos en su gestión y promover acciones de mejora para superarlos

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## ÍNDICE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Mide la capacidad de la entidad pública de mantener un adecuado flujo de información interna y externa, gestionar eficazmente los documentos que la soportan y mantener canales de comunicación acordes con sus capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (ver índices de la política)

## ÍNDICE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Mide la capacidad de la entidad pública de implementar acciones, mecanismos o instrumentos orientados a identificar, generar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer a las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de productos y servicios a los grupos de valor.

## ÍNDICE CONTROL INTERNO

Mide la capacidad de la entidad pública de contar con una serie de elementos clave de la gestión, cuyos controles asociados son evaluados de forma permanente, con niveles de autoridad y responsabilidad definidas a través de las líneas de defensa, orientadas a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua.

### Resultado 2019

#### I. Resultados generales



NIT 890.204.851-7

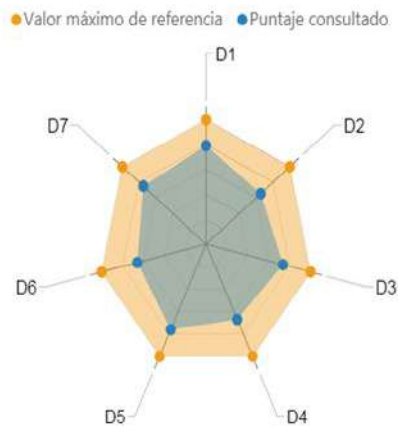
*Innovamos para mejorar*

## Resultados 2018

### I. Resultados generales



### II. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño



Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
D1: Talento Humano	77,7	98,0
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	64,0	98,0
D3: Gestión con Valores para Resultados	72,2	98,0
D4: Evaluación de Resultados	65,6	98,0
D5: Información y Comunicación	74,6	98,0
D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	64,5	98,0
D7: Control Interno	73,4	98,0

**Nota:** Para el filtro o consulta de una sola entidad, el máximo corresponden al puntaje máximo obtenido por entidades del grupo par al que pertenece la entidad objeto de consulta. Para los demás filtros, estos valores corresponden al puntaje máximo del total de entidades del orden territorial.

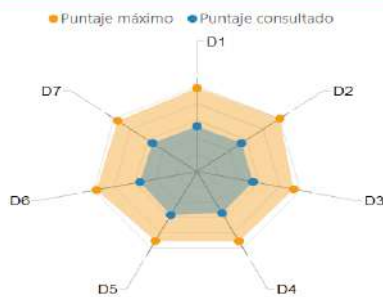


NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## Resultados 2018

### II. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño



Dimensión	Puntaje consultado	Puntaje máximo
D1: Talento Humano	52,9	94,4
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	53,0	94,9
D3: Gestión para Resultados con Valores	53,7	96,2
D4: Evaluación de Resultados	53,8	90,9
D5: Información y Comunicación	56,3	98,4
D6: Gestión del Conocimiento	54,8	94,8
D7: Control Interno	53,3	97,5

### III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano  
POL02: Integridad  
POL03: Planeación Institucional

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos  
POL06: Gobierno Digital  
POL07: Seguridad Digital  
POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción  
POL10: Servicio al ciudadano  
POL11: Racionalización de Trámites  
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional  
POL14: Gestión Documental  
POL15: Gestión del Conocimiento  
POL16: Control Interno



NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## Resultados 2018

### III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano  
POL02: Integridad  
POL03: Planeación Institucional

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos  
POL06: Gobierno Digital  
POL07: Seguridad Digital  
POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción  
POL10: Servicio al ciudadano  
POL11: Racionalización de Trámites  
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional  
POL14: Gestión Documental  
POL15: Gestión del Conocimiento  
POL16: Control Interno

**mipg Resultados desempeño institucional Territorio, vigencia 2019**

Señor usuario, tenga en cuenta que: **1.** La información que visualiza antes de cualquier búsqueda corresponde a los resultados generales de la Rama Ejecutiva -orden territorial. **2.** Adicionalmente, podrá efectuar consultas a través de cinco filtros: entidad, departamento, municipio, municipios PDET, y naturaleza jurídica. **Para generar una nueva consulta asegúrese de borrar la anterior.**

El reporte se visualizará en 4 secciones: **I.** Resultados generales del desempeño institucional del filtro seleccionado; **II.** Resultados de las siete dimensiones de MIPG; **III.** Resultados de las dieciséis políticas de gestión y desempeño; **IV.** Resultados de los índices detallados de cada política; y **V.** Nuevas políticas de MIPG.

Cada índice visualizado en esta sección tiene un puntaje máximo y mínimo propio determinado por la

ENTIDAD  
Caja De Previsión Social Municipal De Bucaramanga

MUNICIPIO  
Bucaramanga

DEPARTAMENTO  
Santander

MUNICIPIOS PDET  
Todas

NATURALEZA JURÍDICA  
Todas

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*



## RECOMENDACIONES DE MEJORA POR POLITICA

Entidad consultada:	Caja De Previsión Social Municipal De Bucaramanga
Naturaleza jurídica:	Establecimiento Público
Departamento:	Santander
Municipio:	Bucaramanga

### Gestión Estratégica del Talento Humano



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

#	RECOMENDACIÓN
1	Recopilar información sobre el conocimiento que requieren sus dependencias para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación
2	Generar proyectos de aprendizaje en equipo como acción de enseñanza-aprendizaje
3	Desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar su apropiación como acción de enseñanza-aprendizaje
4	Establecer convenios y/o acuerdos con otras organizaciones para fortalecer el conocimiento de la entidad como acción de enseñanza-aprendizaje
5	Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permiten enseñar-aprender desde varios enfoques como acción de enseñanza-aprendizaje
6	Analizar la información del direccionamiento y la planeación estratégica de la entidad para la planeación del talento humano
7	Analizar la normatividad aplicable a la gestión del talento humano para la planeación del mismo
8	Diseñar y ejecutar un programa de desvinculación asistida para pensionados como actividad de la planeación del talento humano en la entidad
9	Incorporar un programa de desvinculación asistida por otras causales como actividad de la planeación del talento humano en la entidad
10	Implementar en la entidad las disposiciones de la ley 1780 de 2016, (no exigir como requisito experiencia laboral, por lo menos al 10% de los empleos del nivel profesional, desde la entrada en vigencia de la norma)
11	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre política de servicio al ciudadano
12	Propiciar y promover un plan de retiro, con el fin de facilitar las condiciones para la adecuación a la nueva etapa de vida con respecto a los servidores que se retiran.
13	Implementar en la entidad un mecanismo adecuado para transferir el conocimiento de las personas que se retiran
14	Realizar un diagnóstico relacionado con el clima laboral de la entidad
15	Implementar un protocolo de atención a los servidores públicos frente a los casos de acoso laboral y sexual
16	Medir en las evaluaciones de clima organizacional, la percepción de los servidores de la entidad, frente a la comunicación interna. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

17	Someter a concurso de mérito todos los empleos de carrera administrativa del nivel profesional, que se encuentren en vacancia definitiva
18	Vincular jóvenes entre los 18 y 28 años en el nivel profesional, de acuerdo con la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 2365 de 2019.
19	Someter a concurso de mérito todos los empleos de carrera administrativa del nivel técnico, que se encuentren en vacancia definitiva
20	Implementar en la entidad la estrategia de las salas amigas de la familia lactante, en cumplimiento de la ley 1823 de 2017
21	Promover dentro de la entidad el uso de la bicicleta por parte de los servidores, en cumplimiento de la Ley 1811 de 2016
22	Someter a concurso de mérito todos los empleos de carrera administrativa de otros niveles jerárquicos, que se encuentren en vacancia definitiva
23	Implementar en la entidad procesos meritocráticos para vincular los servidores en los cargos de planta temporal
24	Someter a concurso de mérito todos los empleos de carrera administrativa del nivel asesor, que se encuentren en vacancia definitiva
25	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.
26	Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## Integridad



#	RECOMENDACIÓN
1	Identificar los riesgos de fraude y corrupción con base en el análisis de las diferentes formas que puedan presentarse en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Analizar factores como presiones internas o externas que puedan derivar en actos de corrupción para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
3	Evaluar información proveniente de quejas y denuncias de los servidores de la entidad para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
4	Evaluar y generar alertas oportunas sobre cambios que afectan la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude, por parte del jefe de control interno de la entidad o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías.
5	Formular e implementar el plan de trabajo que garantice la puesta en marcha de acciones que contribuyan a avanzar en la interiorización de los valores al interior de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
6	Establecer al interior de su entidad un proceso para la gestión del conflicto de intereses, donde el servidor público pueda tener claridad de cómo se reporta un posible caso y cuál es el conducto regular para seguir.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

7	Formular y desarrollar un plan de seguimiento y monitoreo a las declaraciones de conflicto de interés por parte de los servidores públicos que laboran dentro de la entidad, con acciones y plazos concretos para su cumplimiento.
8	Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
9	Implementar canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
10	Articular la gestión de conflictos de interés como elemento dentro de la gestión del talento humano esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
11	Utilizar como insumo para la identificación de conflictos de interés la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos
12	Recopilar y clasificar la información contenida en las declaraciones de bienes y rentas de los servidores públicos
13	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como adoptar e implementar la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en entidades públicas
14	Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad



NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## Planeación Institucional



#	RECOMENDACIÓN
1	El comité institucional de coordinación de control interno debe fomentar la promoción de los espacios para capacitar a los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo sobre la metodología de gestión del riesgo con el fin de que sea implementada adecuadamente entre los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.
2	Incluir en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) el entendimiento estratégico.
3	Incluir en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) un tablero de indicadores para seguimiento y control.
4	Analizar la información del direccionamiento y la planeación estratégica de la entidad para la planeación del talento humano
5	Analizar la normatividad aplicable a la gestión del talento humano para la planeación del mismo
6	Emplear diferentes medios digitales en los ejercicios de participación realizados por la entidad
7	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

8	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.
9	Establecer estrategias de difusión de la información para la participación ciudadana y el control social.
10	Formular a través de medios digitales estrategias para la participación ciudadana en el proceso de elaboración de la normatividad .
11	Establecer etapas de planeación vía digital en las cuáles se exija la participación ciudadana.
12	Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital y promover la activa participación ciudadana.
13	Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
14	Establecer mediante variables cuantificables los resultados en la formulación de la planeación producto de la participación de los grupos de valor.
15	Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

16	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
17	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
18	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
19	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo..
20	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las necesidades o problemas de sus grupos de valor
21	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés
22	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los bienes y/o servicios que atienden las necesidades o problemas de sus grupos de valor
23	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los lineamientos para la gestión del riesgo (Política de Riesgo)
24	Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional.
25	Tener en cuenta los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
26	Tener en cuenta los resultados de la evaluación de la gestión financiera, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
27	Realizar ejercicios de direccionamiento estratégico en el proceso de planeación de la entidad para diseñar una planeación articulada

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

28	Incluir los objetivos del plan de desarrollo territorial en el proceso de planeación de la entidad, para diseñar una planeación articulada con el Gobierno Nacional
29	Incluir los proyectos para cada vigencia según lo especificado en el plan indicativo cuatrienal en el proceso de planeación de la entidad para diseñar una planeación secuencial del periodo de Gobierno
30	Incluir los lineamientos para la evaluación del riesgo en el proceso de planeación de la entidad para diseñar una planeación que garantice la seguridad institucional
31	Incluir los proyectos para cada vigencia según lo especificado en el plan indicativo cuatrienal el plan de acción anual institucional de la entidad para diseñar una planeación secuencial del periodo de Gobierno
32	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
33	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
34	Contar con rutinas o procesos de seguimiento periódicos al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
35	Contar con un responsable y con funciones de seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
36	Contar con una herramienta (tablero de control), el cual genere informes de avance y seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
37	Contar con aprobación por medio de acto administrativo al seguimiento del plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
38	Utilizar los informes producto del seguimiento a los planes de desarrollo territorial e indicativos para la toma de decisiones. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

- 39 Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

## Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público



### RECOMENDACIÓN

- 1 Esta política no aplica para la entidad consultada.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

### Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos



#	RECOMENDACIÓN
1	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión y utilizar los resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5	Elaborar planes para la adecuación y mantenimiento de los edificios, sedes y espacios físicos como parte de la gestión de los bienes y servicios de apoyo de la entidad

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

6	Adoptar acciones o planes para optimizar el uso de vehículos institucionales
7	Reportar los bienes de carácter devolutivo a la compañía de seguros para su ingreso a la póliza de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
8	Incluir dentro del plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones físicas y de los equipos de la entidad recursos presupuestales para su ejecución
9	Propiciar una administración eficiente de la planta de personal, que permita una distribución permanente acorde a las necesidades de la entidad y el cumplimiento de metas.

### Gobierno Digital





NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

#	RECOMENDACIÓN
1	Incluir en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) el entendimiento estratégico.
2	Incluir en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) un tablero de indicadores para seguimiento y control.
3	Proponer un catálogo de servicios de TI actualizado con el fin de mejorar la gestión de la entidad en cuanto a TI
4	Producir acuerdos de nivel de servicio con terceros y acuerdos de niveles de operación con el fin de optimizar la gestión en TI de la entidad.
5	Identificar los macroprocesos de gestión de TI definido, documentado y actualizado, con el fin de blindar el esquema de la política de gobierno digital en la entidad.
6	Determinar las instancias o grupos de decisión de TI definidas con el fin de mejorar el esquema de la política de gobierno digital
7	Crear una estructura organizacional del área de TI
8	Establecer en indicadores para medir el desempeño de la gestión de TI
9	Utilizar acuerdos marco de precios para bienes y servicios de TI para optimizar las compras de tecnologías de información con el fin de entrar en la era
10	Aplicar los mecanismo o contratos de agregación de demanda para bienes y servicio de TI.
11	Aplicar otras metodologías, o criterios documentos para la adquisición y evaluación de soluciones de TI para mejorar las compras de tecnologías de información en la entidad.
12	Aplicar una metodología para la gestión de proyectos de TI que incluye seguimiento y control a las fichas de proyecto a través de indicadores con el fin de optimizar la gestión de proyectos en la entidad con relación a tecnologías de la información
13	garantizar que todas las iniciativas, proyectos o planes de la entidad que incorporen componentes de TI, para mejorar la gestión de proyectos de tecnologías de información
14	Utilizar el principio de incorporar desde la planeación la visión de los usuarios y la atención de las necesidades de los grupos de valor.
15	Realizar la documentación y transferencia de conocimiento a proveedores, contratistas de TI sobre los entregables
16	Contar con herramientas tecnológicas para la gestión de proyectos de TI.
17	Implementar procesos o procedimientos de calidad de buenos datos



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

18	Contar con un catalogo actualizado de todos los sistemas de información para ayudar al la planeación
19	Incluir características en sus sistemas de información que permitan la apertura de sus datos de forma automática y segura
20	Incorporar dentro de los contratos de desarrollo de sus sistemas de información, cláusulas que obliguen a realizar transferencia de derechos de autor a su favor
21	Implementar para sus sistemas de información funcionalidades de trazabilidad, auditoría de transacciones o acciones para el registro de eventos de creación, actualización, modificación o borrado de información
22	Contar con los manuales de usuarios y manuales técnicos y de operación debidamente actualizado, para cada uno de los sistemas de información para optimizar la planeación y gestión de los sistemas de información en la entidad.
23	Realizar desarrollos de software y cuenta con todos los documentos de arquitectura de software actualizados.
24	Definir e implementar una metodología de referencia para el desarrollo de software o sistemas de información y especificar o detallar cuales y cómo.
25	Definir un proceso de construcción de software que incluya planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento.
26	Implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información que incluya criterios funcionales y no funcionales
27	Definir y aplicó una guía de estilo en el desarrollo de sus sistemas de información e incorpora especificaciones y lineamientos de usabilidad definidos por el MinTIC.
28	Generar funcionalidades de accesibilidad que indica la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios.
29	Contar con visitas actualizadas de despliegue, conectividad y almacenamiento de la arquitectura de infraestructura de TI.
30	Hacer uso de servicios de computación en la nube para mejorar los servicios que presta la entidad.
31	Documentar e implementar un plan de continuidad de los servicios tecnológicos mediante pruebas y verificaciones acordes a las necesidades de la entidad.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

32	Implementar mecanismos de disponibilidad de la infraestructura de TI de tal forma que se asegura el cumplimiento de los ANS establecidos.
33	Realizar monitoreo del consumo de recursos asociados a la infraestructura de TI
34	Adoptar el protocolo IPV6 en la entidad
35	Implementar una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI teniendo en cuenta estrategias de gestión del cambio para mejorar el uso y apropiación de las tecnologías en la entidad.
36	Realizar la caracterización de los grupos de interés internos y externos.
37	Ejecutar un plan de formación o capacitación dirigido a servidores públicos para el desarrollo de competencias requerida en TI.
38	Realizar seguimiento a través de indicadores sobre uso y apropiación de TI en la entidad, para optimizar su implementación y el resultado de la misma en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
39	Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento al estado de los trámites disponibles en línea o parcialmente en línea.
40	Mejorar los trámites en línea de la entidad teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, con el propósito de aumentar su nivel de satisfacción.
41	Ejecutar al 100% los proyectos de TI que se definen en cada vigencia
42	Inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT todos los trámites de la entidad.
43	Disponer en línea todos los trámites de la entidad, que sean susceptibles de disponerse en línea
44	Caracterizar los usuarios de todos los trámites de la entidad que están disponibles en línea y parcialmente en línea.
45	Cumplir con todos los criterios de accesibilidad web, de nivel A y AA definidos en la NTC5854, para todos los trámites de la entidad disponibles en línea y parcialmente en línea.
46	Cumplir los criterios de usabilidad web para todos los trámites de la entidad que están disponibles en línea y parcialmente en línea.
47	Promocionar los trámites disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso.

NIT 890.204.851-7

## Innovamos para mejorar

48	Emplear diferentes medios digitales en los ejercicios de participación realizados por la entidad
49	Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
50	Establecer mediante variables cuantificables los resultados en la formulación de la planeación producto de la participación de los grupos de valor.
51	Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.
52	Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de la racionalización de trámites.
53	Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
54	Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.
55	Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial información actualizada sobre el directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés

### Seguridad Digital



NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

#	RECOMENDACIÓN
1	El comité institucional de coordinación de control interno debe fomentar la promoción de los espacios para capacitar a los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo sobre la metodología de gestión del riesgo con el fin de que sea implementada adecuadamente entre los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.
2	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben asegurar que los riesgos identificados son monitoreados de acuerdo con la política de administración de riesgos.
3	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar evaluaciones para monitorear el estado de los componentes del sistema de control interno.
4	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes para la alta dirección sobre el monitoreo a los indicadores de gestión, determinando el alcance de los objetivos y metas institucionales.
5	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes a las instancias correspondientes sobre las deficiencias de los controles.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

6	Identificar factores sociales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
7	Identificar factores tecnológicos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
8	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
9	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
10	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
11	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los lineamientos para la gestión del riesgo (Política de Riesgo)
12	Tener en cuenta los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
13	Incluir los lineamientos para la evaluación del riesgo en el proceso de planeación de la entidad para diseñar una planeación que garantice la seguridad institucional
14	Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de jornadas de sensibilización y/o capacitaciones del uso seguro de entorno digital o relacionadas con seguridad digital (ciberseguridad y/o ciberdefensa).
15	Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de Participar en los ejercicios de simulación nacional o internacional, para desarrollar habilidades y destrezas en materia de seguridad digital.
16	Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de convenios y o acuerdos de intercambio de información para fomentar la investigación, la innovación y el desarrollo en temas relacionados con la defensa y seguridad nacional en el entorno digital.
17	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital a la Coordinación Nacional de Seguridad Digital (Presidencia de la República).
18	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al Centro Cibernético Policial (CCP).
19	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al Comando Conjunto Cibernético (CCOC).
20	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al ColCERT.
21	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital las Unidades cibernéticas de las Fuerzas Militares.
22	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al CSIRT de Gobierno.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

23	Reconocer como instancias de la política de seguridad digital al CSIRT de Gobierno y otros CCIRT.
24	Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como la Guía de para la identificación de infraestructura crítica cibernética.
25	Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como el Plan de Nacional de protección de la infraestructura crítica cibernética.
26	Reconocer e implementar las herramientas o instrumentos en seguridad digital definidas por el Gobierno Nacional tales como los estudios de relacionados con Seguridad Digital (por ejemplo Estudio sobre el Impacto Económico de los Incidentes, Amenazas y Ataques Cibernéticos (Encuesta OEA).
27	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Gobierno Electrónico.
28	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Posgrado en gestión TI y seguridad de la información.
29	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Fondo para el fortalecimiento de las TI en el estado- Maestría en Ciberseguridad y Ciberdefensa de la Escuela Superior de Guerra – ESDEGUE”.
30	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como la Convocatoria de Competencias Gerenciales.
31	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como los Encuentros de Gestores de Incidentes Cibernéticos convocados por el CSIRT Gobierno MINTIC.
32	Fomentar la participación de los servidores de la entidad en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por el Gobierno Nacional tales como el Desarrollo del Talento TI - Talento Digital-

NIT 890.204.851-7

## Innovamos para mejorar

33	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como registrarse en el CSIRT Gobierno y/o ColCERT
34	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como adoptar e implementar la guía para la identificación de infraestructura crítica cibernética
35	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como realizar la identificación anual de la infraestructura crítica cibernética e Informar al CCOC
36	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como participar en las mesas de construcción y sensibilización del Modelo Nacional de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital
37	Adelantar acciones para la gestión sistemática y cíclica del riesgo de seguridad digital tales como adoptar e implementar la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en entidades públicas
38	Establecer e implementar un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información de acuerdo con los cambios dados en la entidad

### Defensa Jurídica





NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

#	RECOMENDACIÓN
1	Formular políticas de prevención de daño antijurídico conforme a la metodología establecida por la Agencia de Defensa Jurídica del Estado y contar con las evidencias
2	Diseñar las políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Determinar las deficiencias de las actuaciones procesales por parte de los apoderados de la entidad en los estudios y/o análisis que realiza la entidad de los procesos que cursan o hayan cursado en su contra, con el fin de proponer correctivos
4	Tener acorde el procedimiento de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones de la entidad con el previsto en el Decreto Único del Sector Hacienda y Crédito Público

### Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción



NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

#	RECOMENDACIÓN
1	Identificar factores asociados a posibles actos de corrupción en la entidad que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Identificar los riesgos de fraude y corrupción con base en el análisis de las diferentes formas que puedan presentarse en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Analizar factores como presiones internas o externas que puedan derivar en actos de corrupción para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
4	Evaluar información proveniente de quejas y denuncias de los servidores de la entidad para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
5	Evaluar y generar alertas oportunas sobre cambios que afectan la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude, por parte del jefe de control interno de la entidad o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías.
6	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
7	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
8	Utilizar acuerdos marco de precios para bienes y servicios de TI para optimizar las compras de tecnologías de información con el fin de entrar en la era digital.
9	Formular y/o implementar el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia e integrarlo al plan de acción de la entidad.
10	Establecer al interior de su entidad un proceso para la gestión del conflicto de intereses, donde el servidor público pueda tener claridad de cómo se reporta un posible caso y cuál es el conducto regular para seguir.
11	Formular y desarrollar un plan de seguimiento y monitoreo a las declaraciones de conflicto de interés por parte de los servidores públicos que laboran dentro de la entidad, con acciones y plazos concretos para su cumplimiento.
12	Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
13	Implementar canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
14	Articular la gestión de conflictos de interés como elemento dentro de la gestión del talento humano esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

15	Utilizar como insumo para la identificación de conflictos de interés la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos
16	Formular espacios digitales que promuevan el control social y las veedurías ciudadanas.
17	Definir en la estrategia de rendición de cuentas un componente que permita desarrollar ejercicios de diálogo, en los cuales participen los grupos de valor, los grupos de interés y los ciudadanos.
18	Establecer en los ejercicios de diálogo acuerdos con los grupos de valor que permitan la implementación de acciones que mejoren la gestión institucional.
19	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las necesidades o problemas de sus grupos de valor
20	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés
21	Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional.
22	Encontrar disponible en formato accesible para personas en condición de discapacidad visual la información que publica la entidad
23	Encontrar disponible en formato accesible para personas en condición de discapacidad auditiva la información que publica la entidad
24	Encontrar disponible en formato accesible para personas en condición de discapacidad psicosocial (mental) o intelectual (Ej.: contenidos de lectura fácil,
25	Encontrar disponible en otras lenguas o idiomas la información que publica la entidad
26	Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantice su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a)
27	Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial información actualizada sobre información sobre los grupos étnicos en el territorio
28	Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial información actualizada sobre el directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

### Servicio al Ciudadano



#	RECOMENDACIÓN
1	Documentar y replicar las experiencias ciudadanas que se han identificado como innovadoras en la entidad
2	Diseñar y ejecutar un programa de desvinculación asistida para pensionados como actividad de la planeación del talento humano en la entidad
3	Incorporar un programa de desvinculación asistida por otras causales como actividad de la planeación del talento humano en la entidad
4	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre política de servicio al ciudadano
5	Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los trámites que se planeó hacer para la vigencia
6	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social.
7	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.
8	Establecer estrategias de difusión de la información para la participación ciudadana y el control social.
9	Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
10	Establecer mediante variables cuantificables los resultados en la formulación de la planeación producto de la participación de los grupos de valor.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

11	Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.
12	Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de la racionalización de trámites.
13	Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
14	Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.
15	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
16	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
17	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
18	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo..
19	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las necesidades o problemas de sus grupos de valor
20	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés
21	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los bienes y/o servicios que atienden las necesidades o problemas de sus grupos de valor
22	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los lineamientos para la gestión del riesgo (Política de Riesgo)
23	Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional.
24	Alinear la política o estrategia de servicio al ciudadano con el PND y/o el PDT
25	Realizar de forma periódica un análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
26	Utilizar modelos itinerantes como las ferias y unidades móviles como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio
27	Utilizar enlaces territoriales sin punto de atención como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

28	Utilizar atención a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio
29	Diseñar y aprobar protocolos para la atención al ciudadano en todos los canales en la entidad
30	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
31	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
32	Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad
33	Disponer, en la medida de las capacidades de la entidad de un canal de atención itinerante (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, caravanas de servicio, etc.) para la ciudadanía
34	Contar con aplicaciones móviles, en la medida de las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos
35	Contar con la centralización en un sistema de gestión todas las PQRSD que ingresan por los canales de atención presencial y digital respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad
36	Garantizar la asignación de un único número de radicado para las PQRSD presentadas por los ciudadanos respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad
37	Implementar un sistema de gestión de PQRSD que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad
38	Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad
39	Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad
40	Contar con reglamento interno de recibo y respuesta de peticiones respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad
41	Elaborar informes respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

42	Elaborar informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
43	Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y permita el escalamiento de peticiones a personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad (ejeChatbot) en la entidad
44	Disponer de módulos de autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial, con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites
45	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida en la entidad
46	Implementa programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas en condición de discapacidad psicosocial en la entidad
47	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas en condición de discapacidad intelectual en la entidad
48	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Menores de edad y niños en la entidad
49	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Adultos mayores en la entidad
50	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos en la entidad
51	Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente a Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad en la entidad
52	Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cumpla con las condiciones de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm
53	Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente con las condiciones de acceso, señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros)
54	Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física, cuente con las condiciones de acceso que se requieren en los baños públicos y cuentan con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad
55	Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, la infraestructura física para las condiciones de acceso, paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad)
56	Instalar señalización en alto relieve como tipo de señalización inclusive en la entidad
57	Instalar señalización en braille como tipo de señalización inclusive en la entidad



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

58	Instalar señalización con imágenes en lengua de señas como tipo de señalización inclusive en la entidad
59	Instalar pictogramas como tipo de señalización inclusive en la entidad
60	Instalar señalización en otras lenguas o idiomas como tipo de señalización inclusive en la entidad
61	Instalar sistemas de orientación espacial (Wayfinding) como tipo de señalización inclusive en la entidad
62	Aprobar recursos para realizar ajustes razonables en infraestructura física para facilitar el acceso de personas con discapacidad con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares
63	Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad visual con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares
64	Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad auditiva con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares
65	Tener capacidad para grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
66	Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
67	Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevó o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
68	Asesorarse en temas de Discapacidad auditiva para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad
69	Asesorarse en temas de Discapacidad física para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad
70	Asesorarse en temas de Discapacidad psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva) para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad
71	Asesorarse en temas de Grupos étnicos para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad
72	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad física en la entidad
73	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad visual en la entidad

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

74	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el acceso a la oferta pública dirigida a las personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo cieguera) en la entidad
75	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad auditiva en la entidad
76	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad intelectual (cognitiva) en la entidad
77	Generar o apropiar políticas, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad psicosocial (mental) en la entidad
78	Generar o apropiar políticas, lineamientos planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de los adultos mayores en la entidad
79	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de los niños en la entidad
80	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las mujeres embarazadas en la entidad
81	Generar o apropiar políticas, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM) en la entidad
82	Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad
83	Contar con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua en la entidad
84	Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a)

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

### Racionalización de Trámites



#	RECOMENDACIÓN
1	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4	Fomentar la eficiencia administrativa, racionalizar sus trámites y agilizar su gestión como contribución de la innovación en los procesos de la entidad
5	Inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT todos los trámites de la entidad.
6	Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los trámites que se planeó hacer para la vigencia
7	Inscribir en el SUIT (Sistema Único de Identificación de Trámites) la totalidad de los trámites y OPAS que tiene la entidad
8	Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de la racionalización de trámites.

NIT 890.204.851-7

## Innovamos para mejorar

9	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
10	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
11	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
12	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo..
13	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las necesidades o problemas de sus grupos de valor
14	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés

### Participación Ciudadana en la Gestión Pública



NIT 890.204.851-7

## Innovamos para mejorar

#	RECOMENDACIÓN
1	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Aplicar procesos de ideación con grupos de valor o de interés como actividades de innovación
4	Convocar la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad, de grupos de valor y otras instancias, en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
5	Emplear diferentes medios digitales en los ejercicios de participación realizados por la entidad
6	Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
7	Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes a la realidad de la entidad, para el proceso de rendición de cuentas.
8	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social.
9	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos pertenecientes a la entidad.
10	Establecer estrategias de difusión de la información para la participación ciudadana y el control social.
11	Formular a través de medios digitales estrategias para la participación ciudadana en el proceso de elaboración de la normatividad .
12	Establecer etapas de planeación vía digital en las cuáles se exija la participación ciudadana.
13	Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital y promover la activa participación ciudadana.
14	Establecer actividades digitales en la etapa de ejecución de los programas, proyectos y servicios en las cuales la ciudadanía pueda participar y colaborar.
15	Aplicar los lineamientos establecidos para la racionalización de tramites en la política de gobierno digital, haciendo énfasis en la participación ciudadana.
16	Formular ejercicios digitales de innovación que tengan como propósito dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.
17	Formular espacios digitales que promuevan el control social y las veedurías ciudadanas.
18	Determinar mediante variables cuantificables, los resultados obtenidos a partir de la incidencia ciudadana en la elaboración de normatividad.
19	Establecer mediante variables cuantificables los resultados en la formulación de la planeación producto de la participación de los grupos de valor.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

20	Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.
21	Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de la racionalización de trámites.
22	Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
23	Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.
24	Definir en la estrategia de rendición de cuentas un componente que permita desarrollar ejercicios de diálogo, en los cuales participen los grupos de valor, los grupos de interés y los ciudadanos.
25	Establecer, a partir de las conclusiones y propuestas desarrolladas en los ejercicios de diálogo, acciones que busquen mejorar los posibles fallos detectados.
26	Realizar actividades de rendición de cuentas las cuales permitan la identificación de las debilidades, los retos o las oportunidades de la institución. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
27	Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
28	Contemplar el tema de espacios de participación en línea para que la entidad divulge información en el proceso de rendición de cuentas
29	Contemplar el tema de espacios de participación presenciales para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas
30	Contemplar el tema de la oferta de información en canales electrónicos para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas
31	Contemplar el tema de la oferta de información en canales presenciales para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas
32	Contemplar el tema de la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas
33	Contemplar el tema de enfoque de derechos humanos en la rendición de cuentas para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas
34	Establecer en los ejercicios de diálogo acuerdos con los grupos de valor que permitan la implementación de acciones que mejoren la gestión institucional.
35	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

36	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
37	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
38	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo..
39	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las necesidades o problemas de sus grupos de valor
40	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés
41	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los bienes y/o servicios que atienden las necesidades o problemas de sus grupos de valor
42	Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional.
43	Identificar los mecanismos a través de los cuales se facilita y promueve la participación de las personas en los asuntos de su competencia para garantizar la transparencia en la gestión institucional
44	Contar con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua en la entidad
45	Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a)
46	Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial información actualizada sobre información sobre los grupos étnicos en el territorio
47	Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial información actualizada sobre el directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional



NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

#	RECOMENDACIÓN
1	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión y utilizar los resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5	Generar productos y servicios desde el aprendizaje organizacional (construir sobre lo construido) para conservar su memoria institucional
6	Hacer uso de las bases de datos de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés con el objetivo de incentivar la participación en la Evaluación de prestación del servicio.
7	Definir en la estrategia de rendición de cuentas un componente que permita desarrollar ejercicios de dialogo, en los cuales participen los grupos de valor, los grupos de interés y los ciudadanos.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

8	Establecer, a partir de las conclusiones y propuestas desarrolladas en los ejercicios de diálogo, acciones que busquen mejorar los posibles fallos detectados.
9	Realizar actividades de rendición de cuentas las cuales permitan la identificación de las debilidades, los retos o las oportunidades de la institución. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
10	Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
11	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
12	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
13	Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad
14	Presentar los resultados a la ciudadanía por parte del área o responsable de consolidar y analizar los resultados de la gestión institucional de la entidad
15	Contar con rutinas o procesos de seguimiento periódicos al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
16	Contar con un responsable y con funciones de seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
17	Contar con una herramienta (tablero de control), el cual genere informes de avance y seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
18	Contar con aprobación por medio de acto administrativo al seguimiento del plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
19	Utilizar los informes producto del seguimiento a los planes de desarrollo territorial e indicativos para la toma de decisiones. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
20	Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## Gestión Documental



#	RECOMENDACIÓN
1	Elaborar planes para la adecuación y mantenimiento de los edificios, sedes y espacios físicos como parte de la gestión de los bienes y servicios de apoyo de la entidad
2	Adoptar acciones o planes para optimizar el uso de vehículos institucionales
3	Identificar los fondos acumulados de la entidad -FDA
4	Publicar en la página web de la entidad las Tablas de Valoración Documental - TVD.
5	Publicar el Cuadro de Clasificación Documental - CCD en la página web de la entidad.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

6	Publicar en el sitio web de la entidad, en la sección de transparencia , las Tablas de Retención Documental.
7	Realizar la transferencia de documentos de los archivos de gestión al archivo central de acuerdo con la tabla de retención documental de la entidad.
8	Elaborar el Sistema Integrado de Conservación -SIC de la entidad.
9	Aprobar el Sistema Integrado de Conservación - SIC de la entidad.
10	Implementar el Sistema Integrado de Conservación - SIC de la entidad.
11	Publicar en el sitio web de la entidad en la sección de transparencia y acceso a la información pública el Sistema Integrado de Conservación - SIC de la entidad.
12	Realizar actividades de prevención de emergencias y de atención de desastres en los sistemas de archivo de soportes físicos de la entidad.
13	Gestionar de manera adecuada los residuos de aparatos eléctricos y digitales acorde con la política nacional y la política de gestión ambiental de la entidad.
14	Definir estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing), para garantizar que la información que produce esté disponible a lo largo del tiempo.
15	Ejecutar y documentar estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing) para garantizar que la información que produce esté disponible a lo largo del tiempo.
16	Implementar el Plan de Preservación Digital
17	Crear los expedientes electrónicos con los respectivos componentes tecnológicos que requiera la entidad.
18	Vincular el personal para el manejo de la gestión documental, atendiendo las competencias específicas contempladas en la Resolución 629 de 2018 de Función Pública.
19	Incluir en el presupuesto de la entidad recursos para atender los requerimientos de custodia de los documentos.
20	Incluir en el presupuesto de la entidad recursos para la infraestructura física requerida para la adecuada gestión documental.
21	Incluir en el presupuesto de la entidad recursos para el desarrollo de los instrumentos archivísticos para la adecuada gestión documental.
22	Definir e implementar un proceso para la entrega de archivos por desvinculación o traslado del servidor público.
23	Definir e implementar un proceso para la entrega de archivos por culminación de obligaciones contractuales.
24	Realizar la eliminación de documentos, aplicando criterios técnicos.
25	Realizar un diagnóstico de los documentos electrónicos que produce la entidad.
26	Contemplar los expedientes electrónicos de archivo en las Tablas de Retención Documental de la entidad.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

27	Implementar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, de la entidad.
28	Definir el modelo de requisitos de gestión para los documentos electrónicos de la entidad.
29	Implementar en la entidad un mecanismo adecuado para transferir el conocimiento de las personas que se retiran

### Gestión del Conocimiento



NIT 890.204.851-7

## Innovamos para mejorar

#	RECOMENDACIÓN
1	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión y utilizar los resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4	Generar un plan de acción como resultado del autodiagnóstico para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación
5	Aprobar el plan de acción ante el comité institucional de gestión y desempeño para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación
6	Implementar el plan de acción definido para la vigencia para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación
7	Implementar herramientas de gestión del conocimiento para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación
8	Contar con un grupo, unidad, equipo o personal encargado de promover la gestión del conocimiento
9	Organizar sus datos, información y conocimiento en diferentes herramientas para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación
10	Llevar a cabo el análisis de datos e información de los procesos de la entidad para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación
11	Recopilar información sobre el conocimiento que requieren sus dependencias para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación
12	Consultar las necesidades y expectativas a sus grupos de valor para identificar las necesidades de sus procesos de gestión del conocimiento y la innovación
13	Generar productos y servicios desde el aprendizaje organizacional (construir sobre lo construido) para conservar su memoria institucional

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

14	Identificar, clasificar y actualizar el conocimiento tácito para establecer necesidades de nuevo conocimiento para la gestión del conocimiento
15	Priorizar la necesidad de contar con herramientas para la gestión del conocimiento y la innovación en la entidad para la gestión del conocimiento
16	Realizar inventarios para identificar la ubicación de este tipo de conocimiento para evitar la pérdida de conocimiento explícito de la entidad
17	Contar con repositorios de conocimiento para evitar la pérdida de conocimiento explícito de la entidad
18	Generar nuevas formas de interacción con sus grupos de valor como contribución de la innovación en los procesos de la entidad
19	Fomentar la eficiencia administrativa, racionalizar sus trámites y agilizar su gestión como contribución de la innovación en los procesos de la entidad
20	Generar métodos de innovación nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad
21	Generar métodos organizacionales nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad
22	Generar servicios o productos nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad
23	Identificar las necesidades de investigación relacionadas con la misión de la entidad con el fin de determinar los proyectos de investigación que se deberán adelantar
24	Definir dentro de su plan de acción, proyectos específicos para gestionar investigaciones en la entidad
25	Disponer de un grupo, unidad, equipo o personal encargado de gestionar proyectos de investigación que se vayan a adelantar en la entidad
26	Desarrollar las acciones necesarias para gestionar las actividades y productos de investigación que se adelanten en la entidad.
27	Analizar si la entidad debe o no trabajar con semilleros, grupos o equipos de investigación internos o externos , en el marco de las alianzas y establecer las acciones que deberán adelantarse para el efecto.
28	Revisar al interior de la entidad, las razones por las cuáles NO se cuenta con productos de investigación y establecer las acciones necesarias para lograr los productos en los proyectos de investigación en curso o para incluir proyectos de investigación en la planeación de la entidad.
29	Establecer y ejecutar un plan de socialización y publicación de lo resultados de las investigaciones realizadas por la entidad.
30	Organizar, clasificar, y validar los datos e información para establecer parámetros de calidad para la recolección de datos que permitan analizar y reorientar la entidad hacia el logro de sus metas propuestas
31	Organizar, clasificar, y validar los datos e información para documentar las operaciones estadísticas de la entidad

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

32	Organizar, clasificar, y validar los datos e información para desarrollar análisis descriptivos, predictivos o prospectivos de los resultados de su gestión, para determinar el grado avance de las políticas a cargo de la entidad y toma acciones de mejora
33	Desarrollar herramientas visuales de fácil interpretación sobre sus productos, servicios y resultados de gestión para difundir a sus grupos de valor,
34	Generar campañas con la información que más se solicita para difundir a sus grupos de valor
35	Generar proyectos de aprendizaje en equipo como acción de enseñanza-aprendizaje
36	Desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar su apropiación como acción de enseñanza-aprendizaje
37	Establecer convenios y/o acuerdos con otras organizaciones para fortalecer el conocimiento de la entidad como acción de enseñanza-aprendizaje
38	Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permiten enseñar-aprender desde varios enfoques como acción de enseñanza-aprendizaje
39	Generar proyectos y metas compartidas de fortalecimiento institucional como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos
40	Colaborar en la gestión de proyectos de investigación o innovación relacionados con su misión institucional como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos
41	Participar en redes de conocimiento como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos
42	Participa en comunidades de práctica como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos y documentos
43	Identificar los fondos acumulados de la entidad -FDA
44	Publicar en el sitio web de la entidad, en la sección de transparencia , las Tablas de Retención Documental.
45	Implementar en la entidad un mecanismo adecuado para transferir el conocimiento de las personas que se retiran
46	Evaluar la calidad de los datos para el procesamiento y análisis de la información.
47	Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes a la realidad de la entidad, para el proceso de rendición de cuentas.
48	Investigar, conocer y aplicar diferentes actividades y métodos de innovación que puedan ser útiles a la entidad.
49	Documentar, publicar y adoptar buenas prácticas en temas de innovación



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

50	Identificar y analizar los beneficios e impactos que han generado para la entidad la implementación de los métodos de innovación.
51	Planear e implementar actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I) que le permitan a la entidad obtener nuevo conocimiento acorde a sus competencias y necesidades.
52	Contemplar el tema de espacios de participación en línea para que la entidad divulgue información en el proceso de rendición de cuentas
53	Contemplar el tema de espacios de participación presenciales para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas
54	Contemplar el tema de la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas
55	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
56	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
57	Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
58	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo..
59	Fortalecer las capacidades en seguridad digital a través de convenios y o acuerdos de intercambio de información para fomentar la investigación, la innovación y el desarrollo en temas relacionados con la defensa y seguridad nacional en el entorno digital.
60	Presentar los resultados a la ciudadanía por parte del área o responsable de consolidar y analizar los resultados de la gestión institucional de la entidad
61	Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## Control Interno



#	RECOMENDACIÓN
1	La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en relación a los estatutos de auditoría.
2	La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en materia de productos y servicios de la entidad.
3	El comité institucional de coordinación de control interno deberá generar alertas al comité institucional de gestión y desempeño para la mejora de la gestión, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del sistema de control interno.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

4	El comité institucional de coordinación de control interno deberá monitorear el cumplimiento de los estándares de conducta y la práctica de los principios y valores del servicio público
5	Con el fin de aprobar el plan anual de auditoría, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno debe verificar que el plan anual de auditoría presentado por el jefe de control interno evidencie cuál es el total de aspectos susceptibles de ser auditados (universo de auditoría) y que priorice los más importantes para cada vigencia .
6	Con el fin de aprobar el plan anual de auditoría, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno debe verificar que el plan anual de auditoría presentado por el jefe de control interno incluya auditorías y seguimientos, asesorías y acompañamientos y los informes de ley obligatorios.
7	La alta dirección debe definir un mecanismo o líneas de reporte (fuentes de información internas) que le permitan evaluar de manera permanente la efectividad del sistema de control interno.
8	La alta dirección debe verificar que la autoridad y responsabilidad asignada a los diferentes servidores permita el flujo de información y el logro de los objetivos de la entidad
9	La alta dirección debe verificar la efectividad de las políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano adoptadas por la entidad.
10	El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear los cambios en el entorno (interno y externo) que puedan afectar la efectividad del sistema de control interno.
11	El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear el estado de los riesgos aceptados (apetito por el riesgo) con el fin de identificar cambios sustantivos que afecten el funcionamiento de la entidad.
12	El comité institucional de coordinación de control interno debe fomentar la promoción de los espacios para capacitar a los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo sobre la metodología de gestión del riesgo con el fin de que sea implementada adecuadamente entre los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.
13	La entidad debe establecer controles para evitar la materialización de riesgos contables.
14	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben asegurar que los riesgos identificados son monitoreados de acuerdo con la política de administración de riesgos.
15	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar evaluaciones para monitorear el estado de los componentes del sistema de control interno.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

16	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes para la alta dirección sobre el monitoreo a los indicadores de gestión, determinando el alcance de los objetivos y metas institucionales.
17	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes a las instancias correspondientes sobre las deficiencias de los controles.
18	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar el acompañamiento a las instancias correspondientes en la formulación e implementación de las mejoras.
19	La entidad debe tener en cuenta para la definición de la política de administración del riesgo, aspectos esenciales del entorno en el que opera la entidad, tales como (sectoriales, políticos, sociales, tecnológicos, económicos, entre otros) que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
20	La entidad debe incluir en la política de administración del riesgo, los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo por los organismos de control. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
21	La entidad debe definir políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano que respondan a las competencias de todo el personal para el logro de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
22	Identificar factores económicos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
23	Identificar factores sociales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
24	Identificar factores contable y financiero que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
25	Identificar factores tecnológicos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
26	Identificar factores legales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
27	Identificar factores de infraestructura que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

28	Identificar factores ambientales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
29	Identificar factores de talento humano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
30	Identificar factores asociados a los procesos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
31	Identificar factores asociados al flujo y disponibilidad de la comunicación interna y externa que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
32	Identificar factores asociados a la atención del ciudadano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
33	Identificar factores asociados a posibles actos de corrupción en la entidad que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
34	Identificar factores asociados a la seguridad digital que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
35	Identificar factores de carácter fiscal que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
36	Identificar los riesgos de fraude y corrupción con base en el análisis de las diferentes formas que puedan presentarse en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
37	Analizar factores como presiones internas o externas que puedan derivar en actos de corrupción para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
38	Evaluar información proveniente de quejas y denuncias de los servidores de la entidad para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
39	Evaluar el cumplimiento de la política de administración del riesgo en todos los niveles de la entidad, por parte del jefe de control interno o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías.
40	Evaluar y generar alertas oportunas sobre cambios que afectan la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude, por parte del jefe de control interno de la entidad o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías.
41	Evaluar las actividades adelantadas frente al análisis de contexto y de identificación del riesgo, por parte del jefe de control interno de la entidad o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

42	Comunicar a los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno por la estrategia de comunicación de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
43	Generar espacios de participación con los servidores y la ciudadanía por la estrategia de comunicación de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
44	Evaluar la efectividad de los controles de los riesgos asociados a los procesos auditados por parte del jefe de control interno o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su Plan anual de auditorías.
45	Diseñar las políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
46	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
47	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
48	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

49	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión y utilizar los resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
50	Reportar los bienes de carácter devolutivo a la compañía de seguros para su ingreso a la póliza de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
51	Gestionar los riesgos y controles relacionados con la fuga de capital intelectual como acción para conservar el conocimiento de los servidores públicos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
52	Realizar seguimiento a través de indicadores sobre uso y apropiación de TI en la entidad, para optimizar su implementación y el resultado de la misma en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
53	Formular e implementar el plan de trabajo que garantice la puesta en marcha de acciones que contribuyan a avanzar en la interiorización de los valores al interior de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
54	Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
55	Implementar canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
56	Articular la gestión de conflictos de interés como elemento dentro de la gestión del talento humano esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
57	Medir en las evaluaciones de clima organizacional, la percepción de los servidores de la entidad, frente a la comunicación interna. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
58	Realizar actividades de rendición de cuentas las cuales permitan la identificación de las debilidades, los retos o las oportunidades de la institución. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
59	Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
60	Tener en cuenta los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
61	Tener en cuenta los resultados de la evaluación de la gestión financiera, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
62	Realizar de forma periódica un análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

62	Realizar de forma periódica un análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
63	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
64	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
65	Elaborar informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
66	Contar con rutinas o procesos de seguimiento periódicos al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
67	Contar con un responsable y con funciones de seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
68	Contar con una herramienta (tablero de control), el cual genere informes de avance y seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
69	Contar con aprobación por medio de acto administrativo al seguimiento del plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
70	Utilizar los informes producto del seguimiento a los planes de desarrollo territorial e indicativos para la toma de decisiones. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
71	Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
72	Incluir el Manejo de las desviaciones del control en los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos de corrupción

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

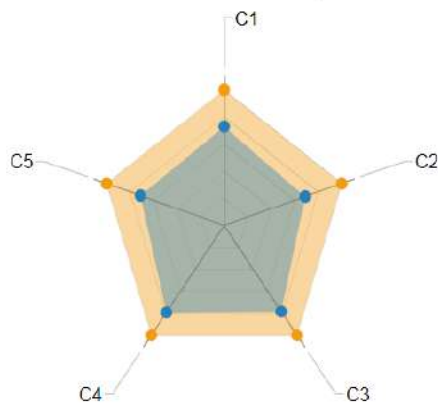
Índice de control interno entidades territoriales <b>51,1</b>	Universo aplicación MECI entidades territoriales <b>5835</b>	Número de entidades según filtro <b>1 de 1</b>	<a href="#">Lista de no c</a>
--	---	---	-------------------------------

## I. Resultados generales



## II. Índices de desempeño de los componentes MECI

● Valor máximo de referencia ● Puntaje consultado



Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control	71,6	98,00
C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo	67,5	98,00
C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas	76,9	98,00
C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	77,7	98,00
C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	69,8	98,00

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

### III. Índices de desempeño de las líneas de defensa



**Nota:** Los colores en este gráfico no representan un alto o bajo desempeño, sino un ranking de las líneas de defensa a partir de los puntajes de la consulta.

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

### Política de control interno





NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

#	RECOMENDACIÓN
1	La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en relación a los estatutos de auditoría.
2	La alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno (de manera articulada o cada uno en cumplimiento de sus competencias) deben definir lineamientos en materia de productos y servicios de la entidad.
3	El comité institucional de coordinación de control interno deberá generar alertas al comité institucional de gestión y desempeño para la mejora de la gestión, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del sistema de control interno.
4	El comité institucional de coordinación de control interno deberá monitorear el cumplimiento de los estándares de conducta y la práctica de los principios y valores del servicio público
5	Con el fin de aprobar el plan anual de auditoría, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno debe verificar que el plan anual de auditoría presentado por el jefe de control interno evidencie cuál es el total de aspectos susceptibles de ser auditados (universo de auditoría) y que priorice los más importantes para cada vigencia .
6	Con el fin de aprobar el plan anual de auditoría, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno debe verificar que el plan anual de auditoría presentado por el jefe de control interno incluya auditorías y seguimientos, asesorías y acompañamientos y los informes de ley obligatorios.
7	La alta dirección debe definir un mecanismo o líneas de reporte (fuentes de información internas) que le permitan evaluar de manera permanente la efectividad del sistema de control interno.
8	La alta dirección debe verificar que la autoridad y responsabilidad asignada a los diferentes servidores permita el flujo de información y el logro de los objetivos de la entidad
9	La alta dirección debe verificar la efectividad de las políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano adoptadas por la entidad.
10	El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear los cambios en el entorno (interno y externo) que puedan afectar la efectividad del sistema de control interno.
11	El comité institucional de coordinación de control interno debe monitorear el estado de los riesgos aceptados (apetito por el riesgo) con el fin de identificar cambios sustantivos que afecten el funcionamiento de la entidad.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

12	El comité institucional de coordinación de control interno debe fomentar la promoción de los espacios para capacitar a los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo sobre la metodología de gestión del riesgo con el fin de que sea implementada adecuadamente entre los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.
13	La entidad debe establecer controles para evitar la materialización de riesgos contables.
14	Los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) deben asegurar que los riesgos identificados son monitoreados de acuerdo con la política de administración de riesgos.
15	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar evaluaciones para monitorear el estado de los componentes del sistema de control interno.
16	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes para la alta dirección sobre el monitoreo a los indicadores de gestión, determinando el alcance de los objetivos y metas institucionales.
17	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar la elaboración de informes a las instancias correspondientes sobre las deficiencias de los controles.
18	La evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos debe contemplar el acompañamiento a las instancias correspondientes en la formulación e implementación de las mejoras.
19	La entidad debe tener en cuenta para la definición de la política de administración del riesgo, aspectos esenciales del entorno en el que opera la entidad, tales como (sectoriales, políticos, sociales, tecnológicos, económicos, entre otros) que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
20	La entidad debe incluir en la política de administración del riesgo, los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo por los organismos de control. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
21	La entidad debe definir políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano que respondan a las competencias de todo el personal para el logro de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

22	Identificar factores económicos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
23	Identificar factores sociales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
24	Identificar factores contable y financiero que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
25	Identificar factores tecnológicos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
26	Identificar factores legales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
27	Identificar factores de infraestructura que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
28	Identificar factores ambientales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
29	Identificar factores de talento humano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
30	Identificar factores asociados a los procesos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
31	Identificar factores asociados al flujo y disponibilidad de la comunicación interna y externa que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
32	Identificar factores asociados a la atención del ciudadano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
33	Identificar factores asociados a posibles actos de corrupción en la entidad que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

34	Identificar factores asociados a la seguridad digital que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
35	Identificar factores de carácter fiscal que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
36	Identificar los riesgos de fraude y corrupción con base en el análisis de las diferentes formas que puedan presentarse en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
37	Analizar factores como presiones internas o externas que puedan derivar en actos de corrupción para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
38	Evaluar información proveniente de quejas y denuncias de los servidores de la entidad para la identificación de riesgos de fraude y corrupción.
39	Evaluar el cumplimiento de la política de administración del riesgo en todos los niveles de la entidad, por parte del jefe de control interno o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías.
40	Evaluar y generar alertas oportunas sobre cambios que afectan la exposición de la entidad a los riesgos de corrupción y fraude, por parte del jefe de control interno de la entidad o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías.
41	Evaluar las actividades adelantadas frente al análisis de contexto y de identificación del riesgo, por parte del jefe de control interno de la entidad o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su plan anual de auditorías
42	Comunicar a los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno por la estrategia de comunicación de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
43	Generar espacios de participación con los servidores y la ciudadanía por la estrategia de comunicación de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
44	Evaluar la efectividad de los controles de los riesgos asociados a los procesos auditados por parte del jefe de control interno o quien hace sus veces, en el marco de sus roles y en desarrollo de su Plan anual de auditorías.
45	Diseñar las políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

46	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
47	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
48	Efectuar análisis de costo-beneficio de los procesos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
49	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión y utilizar los resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
50	Reportar los bienes de carácter devolutivo a la compañía de seguros para su ingreso a la póliza de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
51	Gestionar los riesgos y controles relacionados con la fuga de capital intelectual como acción para conservar el conocimiento de los servidores públicos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
52	Realizar seguimiento a través de indicadores sobre uso y apropiación de TI en la entidad, para optimizar su implementación y el resultado de la misma en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
53	Formular e implementar el plan de trabajo que garantice la puesta en marcha de acciones que contribuyan a avanzar en la interiorización de los valores al interior de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
54	Implementar canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
55	Implementar canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
56	Articular la gestión de conflictos de interés como elemento dentro de la gestión del talento humano esto frente al control y sanción de los conflictos de interés. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
57	Medir en las evaluaciones de clima organizacional, la percepción de los servidores de la entidad, frente a la comunicación interna. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.



NIT 890.204.851-7

## *Innovamos para mejorar*

58	Realizar actividades de rendición de cuentas las cuales permitan la identificación de las debilidades, los retos o las oportunidades de la institución. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
59	Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
60	Tener en cuenta los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
61	Tener en cuenta los resultados de la evaluación de la gestión financiera, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
62	Realizar de forma periódica un análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
63	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

NIT 890.204.851-7

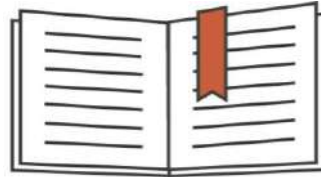
*Innovamos para mejorar*

64	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
65	Elaborar informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS) de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
66	Contar con rutinas o procesos de seguimiento periódicos al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
67	Contar con un responsable y con funciones de seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
68	Contar con una herramienta (tablero de control), el cual genere informes de avance y seguimiento al plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
69	Contar con aprobación por medio de acto administrativo al seguimiento del plan de desarrollo territorial. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
70	Utilizar los informes producto del seguimiento a los planes de desarrollo territorial e indicativos para la toma de decisiones. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
71	Reorganizar por parte del equipo directivo equipos de trabajo y/o recursos para asegurar los resultados a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
72	Incluir el Manejo de las desviaciones del control en los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos de corrupción

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Teniendo en cuenta las recomendaciones dadas para las políticas MIPG y MECI según los Resultados obtenidos en la Medición del Desempeño Institucional - vigencia 2019 la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga deberá diseñar un Plan de Mejoramiento Institucional, encaminado en los siguientes aspectos:

- 1-Tome sus Objetivos Institucionales.
- 2-Establezca las actividades para mejorar su desempeño y cumplir dichos objetivos.
- 3-Asigne tiempos, responsables y presupuesto.
- 4-Defina el mecanismo de seguimiento.
- 5-Inicie la implementación del Plan de Mejora continua.

**MARGARITA MONSALVE DE SALAZAR**  
**Jefe de Oficina de Control Interno**

Cc: Dirección General  
Cc Sistemas