

Medellín, 15 de septiembre de 2014

Doctores
JAIME IGNACIO MONTOYA GIRALDO
Director Desarrollo Institucional
LUQUEGI GIL NEIRA
Secretario General
Universidad de Antioquia
Medellín, Antioquia

Asunto: Verificación - Evaluación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Cordial Saludo.

En consideración al Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Unidad de Auditoría debe: “verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y el control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. A continuación remitimos informe con observaciones frente a los cuatro componentes que lo integran:

- Riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Estrategia Antitrámites y Universidad en línea
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Esperamos aportar al mejoramiento continuo del diseño y del seguimiento, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cualquier aclaración o inquietud con gusto la atenderemos

Cordialmente,

ADRIANA ASTRID ZEA CARDENAS
Auditora Interna

Anexo: Uno (27 folios)

Copia: Doctor Alberto Uribe Correa, Rector
Abogada Janeth Ospina Quintero, Coordinadora Atención al Ciudadano
Doctor Jaime Obando Cárdenas, Líder del Proyecto de sostenibilidad del MECI

SEGUIMIENTO A LAS LÍNEAS ESTRATEGICAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL - UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

A continuación se presentan las observaciones, frente a cada uno de los componentes:

COMPONENTE 1: RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para el año 2014 se planeó el siguiente cronograma de actividades relacionadas con los riesgos de corrupción y la metodología para su tratamiento:

No.	Actividad	Inicia	Termina
1	Actualización de la metodología y los documentos asociados, para la gestión de riesgos en la Universidad de Antioquia, integrando los riesgos de corrupción	10/02/2014	21/03/2014
2	Acompañamiento a gestores de riesgos en la actualización de los mapas de riesgos de corrupción y el seguimiento a las medidas de tratamiento para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC – 2014	10/03/2014	27/06/2014
3	Actualización mapas de riesgos y seguimiento a las medidas de tratamiento, por temas estratégicos del Plan de Desarrollo U de A 2006-2016, incluyendo riesgos de corrupción	10/02/2014	27/06/2014
4	Tercer Encuentro Regional de Gestión de Riesgos en las IES. Con la inclusión de temas relacionados con riesgos de corrupción	19/09/2014	19/09/2014
5	Seguimiento e informe sobre los resultados de las acciones propuestas para el manejo de los riesgos de corrupción para abril 30, agosto 31 y diciembre 31, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641/2012.	30/04/2014	30/04/2014
		31/08/2014	31/08/2014
		13/12/2014	13/12/2014

ASPECTOS POSITIVOS

La Universidad dispone de un Manual Institucional de Gestión de Riesgos y un acompañamiento por parte del equipo para la sostenibilidad del MECI, el cual realiza capacitaciones a los gestores de riesgos de las unidades académicas y administrativas.

En el marco del proceso de transformación organizacional, se encuentra diseñada una UBM para la Gestión Integral de Riesgos, ubicada en la Línea Decisional Dinámica Organizacional del Macroproceso de Desarrollo Institucional.

Se realizaron diferentes capacitaciones en el riesgo del daño antijurídico por parte del equipo para la sostenibilidad del MECI.

ASPECTOS POR MEJORAR

OBSERVACIÓN

Se realizó seguimiento al proceso de implementación MECI de la universidad, de lo cual se expone a continuación el resultado:

La Resolución Rectoral 39061 del 15 de agosto de 2014 dio vida a la comisión transitoria que hará las veces de Equipo MECI en la Universidad de Antioquia, conformada por 11 servidores. La instalación del Equipo MECI se realizó el 2 de septiembre de 2014 y asistió el total de personas convocadas por Desarrollo Institucional.

Los objetivos, el marco legal del control interno, los cambios del modelo y su justificación, las fases de la actualización y los roles y responsabilidades alrededor de la actualización del MECI fueron socializados con el Equipo conformado, quedando como tarea la construcción del diagnóstico con los productos mínimos requeridos para la actualización satisfactoria del modelo.

Así las cosas, en tiempo, contamos con tres meses y medio para completar la actualización del modelo.

RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta el tiempo asignado por el Decreto 943 de 2014 y su correspondiente Manual Técnico, realizar en el menor tiempo la Fase de Ejecución y Seguimiento y trabajar las Fases de Diagnóstico y Planeación de la actualización, simultáneamente.

OBSERVACIÓN

Falta avanzar en la instrumentación de la UBM para la Gestión Integral del Riesgo.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar la estructuración e instrumentación de la UBM para la Gestión Integral del Riesgo.

OBSERVACIÓN

De acuerdo con el seguimiento realizado e información suministrada por parte del equipo para la sostenibilidad del MECI, algunas unidades académicas y administrativas, no reportaron mapas con las medidas de tratamiento a riesgos de corrupción y el respectivo seguimiento a agosto de 2014, así:

✓ Secretaría General: Administración Documental, Publicaciones, Portal Universitario, Emisora Cultural, Audiovisuales, Información y Prensa.	✓ Facultad de Ingeniería
✓ Vicerrectoría de Docencia: Sistema de Bibliotecas, Programa Capacitación Docentes en Ingles.	✓ Facultad de Medicina
✓ Vicerrectoría de Extensión: Extensión Cultural, Museo Universitario, Programa de Egresados, Gestión Tecnológica, Programa IDA.	✓ Facultad de Odontología
✓ Dirección de Bienestar Universitario	✓ Escuela Interamericana de Bibliotecología
✓ Desarrollo Institucional: Dinámica Organizacional, Desarrollo del Talento Humano, Arquitectura de Procesos, Gestión Tecnológica.	✓ Escuela de Nutrición y Dietética
✓ Dirección de Posgrado	✓ Escuela de Gobierno y Políticas Públicas
✓ Facultad de Ciencias Económicas	✓ Instituto de Educación Física
✓ Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	✓ Instituto de Estudios Políticos
✓ Facultad de Comunicaciones	✓ Corporación Académica Ambiental
✓ Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	✓ Dirección Asesora Jurídica
✓ Facultad de Educación	✓ Sede de Investigación Universitaria

OBSERVACIÓN

Adicionalmente no se evidenciaron mapas de riesgos de corrupción publicadas de:

- ✓ Programa de Salud - Seguridad Social. El Gestor afirma que solo tiene registro de la elaborada en el 2012, pero no han sido publicadas.
- ✓ Talento Humano - Laborales. Están identificados los riesgos y valorados de acuerdo a información suministrada por el gestor, pero en proceso de estructuración para próxima publicación.
- ✓ Sedes Regionales. A la fecha actual solo hay evidencia de un mapa de riesgos elaborado por la dirección de Regionalización, el cual contiene un solo riesgo de corrupción.

RECOMENDACIÓN

Solicitar a las unidades académicas y administrativas los mapas con las medidas de tratamiento a riesgos de corrupción manifestando su carácter obligatorio e incorporar en el mapa de riesgos consolidado.

Dar cumplimiento al decreto 2641 del 2012 *Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

OBSERVACIÓN

Se verificó la divulgación de los mapas de riesgos de corrupción a 31 de agosto del 2014, la cual fue efectivamente publicada el 1 de septiembre del 2014. Sin embargo, algunas dependencias realizaron la correspondiente gestión referente a la elaboración y/o la actualización de los mapas y sus correspondientes medidas de tratamiento, pero estas actualizaciones no se incorporaron en la nueva publicación, observándose el mismo mapa de riesgos consolidado y publicado en abril 30 de 2014, excepto por la información enviada de la Unidad de Auditoría Institucional.

A continuación se relacionan las dependencias que enviaron información actualizada y no incorporada en las matrices susceptibles de publicar con corte al 30 de agosto de 2014:

1. Dirección de Regionalización.
2. Gestión de Logística e Infraestructura: Adquisición Bienes y Servicios, Sostenimiento y Vigilancia.
3. Vicerrectoría de Docencia: Admisiones y Registro, Asuntos Docentes, Programa de Desarrollo Pedagógico Docente, Educación Flexible, Programa de Integración de las TIC a la Docencia.
4. Vicerrectoría de Extensión: Parque del Emprendimiento.
5. Corporación Académica Ciencias Básicas Biomédicas
6. Corporación Académica Estudio Patologías Tropicales
7. Gestión del Financiamiento
8. Escuela de Idiomas
9. Escuela de Microbiología
10. Facultad de Ciencias Agrarias
11. Facultad de Enfermería
12. Facultad de Artes
13. Facultad de Ciencias Sociales y humanas
14. Facultad Nacional de Salud Pública
15. Facultad de Química Farmacéutica
16. Instituto Estudios Regionales
17. Dirección de Relaciones Internacionales
18. Vicerrectoría de Investigación

RECOMENDACIÓN

Incorporar las actualizaciones de los mapas con las medidas de tratamiento a los riesgos de corrupción y el respectivo seguimiento a agosto de 2014, reportado por las dependencias.

Dar cumplimiento al decreto 2641 del 2012 Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

OBSERVACIÓN

No se evidencia seguimiento realizado a la efectividad de las medidas de tratamiento implementadas para mitigar el riesgo. No hay evidencia de registro de los resultados de los indicadores planteados y su evolución en el tiempo.

RECOMENDACIÓN

De acuerdo con los indicadores planteados en cada medida de tratamiento, se sugiere realizar los cálculos para su medición y soportarlos con las evidencias pertinentes, con el ánimo de evidenciar su seguimiento, trazabilidad en el tiempo y efectividad. Lo anterior, contribuye para realizar las mejoras o modificaciones a las medidas que corresponda.

OBSERVACIÓN

En algunos casos, los controles o medidas de mitigación definidas, están a cargo de otra dependencia que no es la directamente asociada con la causa y el riesgo.

A continuación se muestran casos donde se asigna la administración del riesgo a la Unidad de Auditoría Institucional, sin embargo ésta responsabilidad la debe implementar la dependencia afectada, así como la ejecución de los controles, la Unidad de Auditoría Institucional cumple su papel como evaluador independiente y realiza el acompañamiento.

Vicerrectoría de docencia-admisiones y registros

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo (Control)	Acciones	Responsables	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de Control				
Acciones inapropiadas de los empleados administrativos del departamento.	2	Filtración de la información privada de los procesos del departamento	Posible	Preventivo	 Apoyo de la Unidad de Auditoría Institucional en la verificación de procesos críticos	Solicitar a la Unidad de Auditoría Institucional acompañamiento en las instancias críticas de los procesos de admisión, liquidación y registro y en la revisión aleatoria de las bases de datos.	Director dependencia	 Numero de acompañamientos realizados por parte de la UAI

Ciencias Agrarias

RIESGO = DESCRIPCIÓN + CAUSA RAÍZ + EFECTOS	NUEVOS CONTROLES	TIPO DE ACCIÓN			PLAN DE ACCIÓN		
		De corrección	De Prevención	De protección	ACCIÓN A REALIZAR	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	FECHA LÍMITE DE EJECUCIÓN
Riesgo de corrupción. Por Administración inadecuada de recursos económicos asignados por la Universidad, dado por la Deilidad de conocimiento especializado en contaduría y manejo de recursos lo cual conlleva a una pérdida de recursos, malversación de fondos y posible fraude.	Solicitar veedurías periódicas a Control Interno U de A y contratación de un Contador con experiencia y reconocimiento en manejo de recursos públicos.		✓		1) Solicitud de Auditoría a Control Interno UdeA 2) Convocatoria para contratación de Contador 3) Rendición pública de cuentas	Luis Guillermo Palacio - Decano	dic-13

RECOMENDACIÓN

Es importante en la identificación de riesgos, establecer la causa raíz y la acción que corrige la ocurrencia de dicha causa, para lograr dirigir la medida de tratamiento e implementarla por parte de quien permanentemente ejecuta la actividad y asegurar su efectividad.

OBSERVACIÓN

El Equipo de trabajo realiza la identificación de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales o del proceso, mediante lluvia de ideas, de acuerdo con las debilidades y amenazas identificadas, se establecen los principales riesgos, se define su descripción, causa raíz (para lo cual se puede realizar una priorización), los agentes generadores y sus efectos.

En conclusión, el ejercicio de identificación de riesgos, considera una lista de riesgos probables, sin que ello signifique o se condicione a su materialización. Sin embargo, en algunas dependencias (administrativas y académicas), solo se tienen identificados los mínimos riesgos de corrupción (uno a dos).

RECOMENDACIÓN

Socializar a nivel institucional, la importancia de realizar una lista completa de los riesgos de corrupción, con el fin de plantear oportunamente las acciones, establecer los controles necesarios con la medida proyectada y la acción definida.

Para ello, se plantea por cada gestor de riesgos, desarrollar con su equipo un ejercicio detallado de evaluación del contexto estratégico, la identificación de riesgos, las medidas de tratamiento y los indicadores de medición, sin dejar de considerar las diferencias por zonas geográficas y obtener un ejercicio completo de riesgos.

OBSERVACIÓN

Las matrices publicadas en el Portal institucional, presentan deficiencias y errores de escritura.

Algunos ejemplos son los siguientes:

	Gestión inadecuada en la utilización de los recursos	5	Irracionalidad en el uso de los recursos	Posible	Preventivo	 Seguimiento permanente a desembolsos	Revisión diaria de la situación financiera por Unidad ejecutora. Citación a los ordenadores del gasto con presupuesto deficitado para que generen compromisos de mejoramiento de la situación	Damaris Patricia Ferreira, Jefe Presupuestos	Número de revisiones realizadas y Reuniones realizadas con los ordenadores del gasto
	Insuficiente seguimiento y acompañamiento al proceso de inversión de recursos del Museo	2	Administración inadecuada de todo tipo de recursos asignados para el cumplimiento de la misión.	Posible	Preventivo	Control a la ejecución presupuestal	 Informes de ejecución presupuestales y seguimiento a los procesos de contratación	Director Museo	Número de informes de ejecución presupuestal presentados y grado de seguimiento a los procesos de contratación
	Gestión inadecuada en la utilización de los recursos	5	Irracionalidad en el uso de los recursos	Posible	Preventivo	 Seguimiento permanente a desembolsos	Revisión diaria de la situación financiera por Unidad ejecutora. Citación a los ordenadores del gasto con presupuesto deficitado para que generen compromisos de mejoramiento de la situación	Damaris Patricia Ferreira, Jefe Presupuestos	Número de revisiones realizadas y Reuniones realizadas con los ordenadores del gasto
	Insuficiente seguimiento y acompañamiento al proceso de inversión de recursos del Museo	2	Administración inadecuada de todo tipo de recursos asignados para el cumplimiento de la misión.	Posible	Preventivo	Control a la ejecución presupuestal	 Informes de ejecución presupuestales y seguimiento a los procesos de contratación	Director Museo	Número de informes de ejecución presupuestal presentados y grado de seguimiento a los procesos de contratación
	Permitir el ingreso de usuarios al Programa que no cumplan con el perfil ó que no tengan la autorización de la Vicerrectoría	2	Desempeñar labores destinadas a satisfacer necesidades del público, o hacer favores en beneficio de alguien de forma contraria a lo que la ley exige	Posible	Preventivo	Regulación en los procesos de matrícula	 Revisar los perfiles de los usuarios y hacer la gestión de autorización por parte de la Vicerrectoría, si el usuario lo requiere	Paula Andrea Bedoya Coordinadora Capacitación Docente	Número de perfiles de usuarios revisados y autorizados

Dirección de Regionalización						Identificar necesidades, realizar cronogramas de ejecución y designar Interventorías	Directora de Regionalización - Equipo administrativo	Grado de ejecución y asignación de Interventorías
	Falta difusión o no aplicación de las normas y procedimientos.	1	Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales y sin tener la competencia para celebrar un contrato determinado.	Posible	Preventivo	Política de promoción de las buenas prácticas en contratación	Directora de Regionalización - Equipo administrativo	Grado de cumplimiento de la campaña de sensibilización
						Revisión, ajuste y difusión de procesos y normatividad administrativa relacionados con la contratación y adquisición de bienes y servicios.	Directora de Regionalización - Equipo administrativo	Grado de revisión, ajuste y difusión de procesos y normatividad sobre contratación

RECOMENDACIÓN

Revisar detenidamente los mapas, con el fin de corregir errores de escritura o redacción antes de su publicación en la web.

OBSERVACIÓN

De acuerdo con la revisión al mapa de riesgo publicado en el Portal, se evidencian algunos casos en los cuales:

- ✓ La causa del riesgo no está alineada con el riesgo identificado

Ejemplo:

Causa	Riesgo
Falta de controles adecuados al sistema de respuesta de reclamos y sugerencias con el deterioro de la calidad en la prestación de servicios	Aceptar dinero a cambio de retrasos o alteración de información

- ✓ Controles que requieren controles conexos o complementarios, en consideración a que los primeros no aseguran el cumplimiento o efectividad frente al riesgo.

Ejemplo:

Causa	Riesgo	Tipo de Control	Medida de Mitigación
Práctica clientelista de algunos servidores públicos.	Desempeñar labores destinadas a satisfacer necesidades del público o hacer favores en beneficio de alguien de forma contraria a lo que la ley exige.	Preventivo	Actualización de reglamentos de la Escuela (Área de cómputo, Biblioteca, Centro de Extensión, Sección Servicios)

En el ejemplo anterior, la actualización de un reglamento para evitar la practica clientelista, requiere controles conexos o complementarios como seguimientos, interventorías o implementar requisitos de contratación.

- ✓ La causa del riesgo identificada corresponde a una característica o condición, que si bien influye en la materialización del riesgo, no corresponde a la causa que lo origina y que apunta a la debilidad del control para su materialización.

Ejemplo:

Causa	Riesgo	Tipo de Control	Medida de Mitigación
Doble moral de algunos servidores públicos	Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales y sin tener la competencia para celebrar un contrato determinado.	Preventivo	Capacitación a los empleados administrativos de la Escuela de Idiomas

- ✓ Existen diferentes enfoques para la definición de riesgos y se usan diferentes términos, sin acogerse a un estándar de definición y estructuración

RECOMENDACIÓN

Evaluar y discutir con las dependencias la pertinencia o aplicabilidad.

- ✓ La causa del riesgo debe estar alineada con el riesgo identificado.
- ✓ Los controles deben apuntar a la causa raíz, para asegurar la efectividad frente al riesgo.
- ✓ Profundizar en la identificación de la causa raíz del riesgo, identificando que influya en la materialización del riesgo.
- ✓ Estandarizar la definición de riesgos en las diferentes dependencias, de forma tal que los riesgos particulares queden incorporados en un marco maestro del inventario de riesgos institucionales y socializarlo con el fin de asegurar su aplicación.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES Y UNIVERSIDAD EN LÍNEA

El Decreto 2693 de 2012 establece los plazos para la implementación de la Estrategia para el Gobierno en línea, del Manual de Gobierno en Línea Versión 3.1 de 2012.

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	50%	60%	30%	20%	55%	50%
2014	80%	70%	70%	45%	80%	75%
2015	95%	95%	95%	90%	95%	95%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Los componentes y elementos que conforman la estrategia, corresponden a:

- ✓ Información en Línea
 - Publicación de información
 - Publicación de datos abiertos
- ✓ Interacción en Línea
 - Habilitar espacios de interacción
 - Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones
- ✓ Transacción en línea
 - Disponer de trámites y servicios en línea
- ✓ Transformación
 - Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos
 - Intercambiar información entre entidades
- ✓ Democracia en línea
 - Definir la estrategia de participación
 - Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica
 - Abrir espacios para el control social
 - Abrir espacios de innovación abierta
- ✓ Elementos transversales
 - Institucionalizar la estrategia de gobierno en línea
 - Centrar la atención en el usuario
 - Implementar un sistema de gestión de T.I.
 - Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información.

Para cada uno de ellos se establece un peso de participación en el modelo, para medir el desarrollo del componente y el cumplimiento del cronograma establecido para cada año. **(Ver Anexo).**

Mediante la Resolución Rectoral 37420 del 27 de junio de 2013, se creó el Comité Universidad en Línea.

ASPECTOS POSITIVOS

Actualmente, se realiza un levantamiento de información de los trámites universitarios (usuarios internos y externos). La Coordinación de Atención al Ciudadano tiene a cargo una persona vinculada por prestación de servicios desde el 20 de noviembre de 2013, con el fin de apoyar la labor de documentar, simplificar y optimizar los trámites. Se cuenta con un aplicativo a disposición de los usuarios para el registro y consulta de los trámites

Su avance corresponde a:

Dependencia	Documentado	En revisión	Sin documentar	Revisado	Aprobados	Total general
Administración documental					7	7
Admisiones y Registro	1		2	1	10	14
Departamento de Bibliotecas	1		19			20
Departamento de Deportes		1		1		2
Departamento de Desarrollo		15		5		20

Dependencia	Documentado	En revisión	Sin documentar	Revisado	Aprobados	Total general
Humano						
Departamento de promoción de la salud y prevención de la enfermedad		5		1		6
Departamento de Seguridad Social	1		1	3	7	12
Desarrollo del Talento humano			7	8	10	25
Dirección de Relaciones Internacionales			11			11
Gestión Financiera	17	5		14		36
Gestión logística y de infraestructura	7		36			43
Programa de egresados			1			1
Secretaría General	1	1			7	9
Unidades Académicas	17	8	14			39
Vicerrectoría de Docencia	7	5	16	3		31
Vicerrectoría de extensión			2			2
Vicerrectoría de investigación			6			6
Gestión informática			2			2
Total general	52	40	117	36	41	286

Durante el año 2014, se han realizado cinco reuniones del Comité de Gobierno en Línea, entre las principales actividades asignadas y/o desarrolladas, se tienen:

- ✓ Resolución Rectoral para el no cobro de los certificados a la Secretaría General para el trámite de su aprobación. Definir fecha de salida en producción de certificados dirigidos a estudiantes. Informar avance sobre la salida en producción de certificados dirigidos a estudiantes.
- ✓ Elaboración y publicación de circular sobre protección de datos personales
- ✓ primera reunión al equipo de seguridad de la información.
- ✓ Presentación de propuesta para el plan Universidad en línea, Enviar la información de los temas del plan de Universidad en línea a los responsables para la estructuración de compromisos y cronogramas.
- ✓ Enviar propuestas para disminuir el uso de papel en la Universidad.
- ✓ Elaboración de circular sobre la no exigencia de documentos emitidos por la Universidad.
- ✓ Enviar información sobre política editorial y retomar el tema de condiciones de uso con jurídica.
- ✓ Presentar metodología sobre medición del índice de transparencia.
- ✓ Diseñar políticas para el manejo de las firmas electrónicas (escaneadas) en oficinas de comunicación interna.

ASPECTOS POR MEJORAR

OBSERVACION

Falta definir la planeación de cada componente y las actividades específicas relacionadas con Universidad en línea, determinadas en el Manual de Gobierno en Línea Versión 3.1 de 2012, estableciendo el cronograma, los responsables y los recursos asignados.

RECOMENDACION

Incluir para este componente un mayor detalle en el que se desagregue cada una de las fases en actividades y especificar entre otros aspectos, las fechas estimadas de inicio y finalización, los responsables y los porcentajes de avance correspondientes, para ello se tiene como base la información del Manual de Gobierno en Línea, acorde con los criterios definidos Institucionalmente en el marco de la Autonomía Universitaria.

Remitir a la Unidad de Auditoría el detalle del avance de las actividades planteadas en cada componente, para realizar su seguimiento y evidenciar el cumplimiento o no, de los porcentajes de avance definidos para cada cuatrimestre y año.

OBSERVACION

De acuerdo a la verificación realizada, al “Seguimiento al Plan Anticorrupción” publicado el día 29 de agosto del 2014 en la página web de la Universidad, el avance en el levantamiento de información sobre los trámites Universitarios (usuarios internos y externos), presenta diferencias con la información suministrada a la Unidad de Auditoría por la oficina de atención al ciudadano, así:

Tramites	Dato Publicado	Dato Real
Total Identificados	294	286
Sin documentar	151	117
Documentado	31	52
En revisión	37	40
Revisado	33	36
Aprobados	42	41

RECOMENDACIÓN

Realizar las validaciones correspondientes y de ser necesario los ajustes, en pro de la calidad y consistencia de la información publicada en la web Universitaria.

OBSERVACION

Entre el reporte publicado en abril 30 y el del 29 de agosto de 2014, se tiene el siguiente avance:

- 36% de avance aproximado en la documentación y revisión de los trámites identificados antes de ser aprobados.
- 1% en identificación de nuevos trámites.
- 0% en aprobación de trámites.

Tramites	A 30 de abril 2014	A 31 de agosto 2014	Porcentaje de avance
Total Identificados	283	286	1%
Aprobados	41	41	0%

RECOMENDACION

Establecer un cronograma, determinando productos y fechas finales de entrega, en concordancia con el Manual de Gobierno en Línea, buscando la eficiencia y el alcance de metas periódicas.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

El 8 de abril de 2014 se realizó audiencia pública “Contar lo que hacemos”, el Rector y su equipo directivo, presentaron a la comunidad en general, los informes asociados con la gestión realizada en la vigencia 2013. El evento fue transmitido en vivo vía streaming a través del Portal Universitario, como parte del proceso de rendición de cuentas.

En el informe de evaluación del evento de audiencia pública de rendición de cuentas “Contar lo que hacemos 2013”, se detalla la audiencia pública para cada etapa (planeación, convocatoria, ejecución y evaluación).y se incluyen: aspectos relevantes, aspectos por mejorar y propuestas, producto del desarrollo del ejercicio.

Actualmente, en el portal de la Universidad se puede acceder a las memorias de la rendición de cuentas contar lo que hacemos 2012 y 2013 y logros 2011 - 2012, en la ruta: institucional, resultados de la gestión y rendición de cuentas. Adicionalmente, se tienen publicados informes de interés para la ciudadanía, referentes a los resultados de la gestión:

- Balance social
- Informe de gestión
- Informe financiero
- Estadísticas básicas
- Informe Unidades Académicas

Los días 16 y el 23 de julio de 2014 se realizaron “Encuentros con la Rectoría” con los integrantes de los Consejos de Facultades, Escuelas e Institutos, con el fin de fortalecer la gestión pública, las dinámicas institucionales y los procesos de comunicación en el Alma mater.

<p>Temas tratados nacionales coyunturales y su incidencia en el desarrollo de la Universidad Contexto realizado por el Rector Alberto Uribe Correa</p> <ul style="list-style-type: none">• Situación financiera de la universidad (recursos cree, estampilla)• Política pública de educación superior vs reforma (avances CESU y SUE.• Panorama en la política de ciencia, tecnología e innovación• Decreto 1279 (situación salarial de los profesores)• Situación interna de la Universidad	 <p>Encuentros con la Rectoría</p> <p>Participan integrantes de los Consejos de Facultades, Escuelas e Institutos</p> <p>16 de julio de 2014</p> <p>Área de la Salud: 10:30 a. m. Sala de Reuniones Piso 7 de la UdeA (Química, Salud Pública, Colembología, Enfermería, Ciencias Agrarias, Microbiología, Nutrición y Dietética, Educación Física y Deporte y Química Farmacéutica)</p> <p>Área de Ciencias Sociales y Humanas: 3:00 p. m. Sala de Juntas (Piso 3), Edificio de Exámenes (Piso 3), Seminario de Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Sociales y Humanas, Estadística, Biología, Idiomas, Filosofía, Estudios Políticos y Estudios Regionales</p> <p>23 de julio de 2014</p> <p>Área de Ciencias Exactas y Naturales, Ingeniería y Ciencias Exactas: 10:00 a. m. Sala de Juntas (Piso 3), Edificio de Exámenes (Ingeniería, Ciencias Económicas, Ciencias Exactas y Naturales)</p> <p>Fortalecer la gestión pública, las dinámicas institucionales y los procesos de comunicación en nuestra Alma Mater.</p>
--	---



Fuente: Archivo institucional 2014

Área de La Salud

Temas tratados:

- ✓ Flexibilidad en los procesos administrativos-modernización
- ✓ Infraestructura para facultad de enfermería, mayor atención de bienestar a estudiantes de la facultad
- ✓ Solicitud: compartir el estudio del decreto 1279, del ministerio contratado con la facultad de ciencias económicas y el documento de acuerdos de reforma.
- ✓ Ventas informales en la universidad

Área Ciencias Sociales y Humanas

Temas tratados:

- ✓ Aumento de plazas docentes
- ✓ Espacios públicos (con relación a su vulnerabilidad por la violencia en el campus, ruido y movilidad)
- ✓ Obsolescencia de sistemas
- ✓ Formación humanística en la Universidad.

Área Ciencias Exactas y Naturales, Ingeniería y Ciencias Económicas

Temas tratados:

- ✓ Creación de institutos,
- ✓ Apropiación de Quirama y el Parque Tecnológico de Antioquia
- ✓ Políticas para la Creación y disolución de los grupos de investigación.
- ✓ Dificultad en los sistemas de información y precariedad en la conectividad
- ✓ Política de extensión - temas consultoría y asesorías
- ✓ Costos políticos de la inseguridad y las ventas informales

La Unidad de Auditoría solicitó información a 22 dependencias sobre la rendición de cuentas realizada en cada una de ellas, a través de diferentes mecanismos. Al respecto, se tiene:

86%, 19 dependencias dieron respuesta a la solicitud

14%, 3 dependencias no respondieron:

- Instituto de Filosofía
- Facultad de Enfermería
- Facultad de Ciencias Económicas

Adicionalmente, se observa que algunas dependencias efectuaron más de un evento, así:

- ✓ 3 dependencias, cuatro actividades
- ✓ 3 dependencias, tres actividades
- ✓ 7 dependencias, dos actividades

RECOMENDACION

Es importante planear y elaborar un cronograma para la rendición de cuentas en el 2015, en particular en lo relacionado con la audiencia pública, teniendo en cuenta los aspectos relevantes, los aspectos por mejorar, las propuestas indicadas en informe de evaluación del evento y lo establecido en el Manual 3.1 de Gobierno en Línea, dando continuidad a la estrategia de participación por medios electrónicos.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASPECTOS POSITIVOS

- Mediante Resolución Rectoral 37421 de junio 27 de 2013 la Universidad creó el equipo de atención al ciudadano y adoptó el Manual de Políticas y Procedimientos. Cuenta con una estructura dirigida por el Secretario General y coordinada por una profesional y un asistente bajo contratación por prestación de servicios.
- La Universidad tiene desde septiembre de 2013, un aplicativo institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las PQRS dirigidas a las diferentes unidades académicas y administrativas, sin embargo se han observado algunas debilidades en el sistema las cuales se exponen posteriormente.
- Se evalúa asignar para la oficina de Atención al Ciudadano, la adecuación en el edificio Antigua Lavandería del Seguro Social, para la propuesta la Dirección de Logística e Infraestructura ha nombrado un arquitecto encargado del proyecto.
- A partir del 19 de mayo de 2014, cuatro operadores asumieron la labor del conmutador y dos agentes del call center en atención a la línea gratuita 018000416384. En la semana del 12 al 15 de mayo de 2014, se llevaron a cabo las capacitaciones para los operadores y agentes, en la cual se presentó de forma global la estructura tanto académica como administrativa de la Institución, de igual manera se entregó material de apoyo tendiente a facilitar sus labores.

ASPECTOS POR MEJORAR

- En el seguimiento realizado a la anterior auditoría, las acciones contempladas en el Plan de Mejora, presentan el siguiente estado:
 - 12% cerradas
 - 50% en proceso
 - 38% sin cumplir a la fecha
- Durante el primer semestre del año 2014, fueron ingresadas en el aplicativo institucional 1843 PQRS y Denuncias. Algunas dependencias como: el Sistema de Bibliotecas, el Programa de Salud, la Sede de Investigación Universitaria y la Escuela de Idiomas, utilizaron un sistema diferente al institucional, por lo cual, se solicitó información directamente a ellas, teniendo como resultado el siguiente resumen:

PRIMER SEMESTRE 2014	
PQRS APLICATIVO INSTITUCIONAL	1,843
PQRS PROGRAMA DE SALUD	25
PQRS SIU	2
PQRS FACULTAD DE IDIOMAS	544
PQRS BIBLIOTECA	328
TOTAL PQRS	2,742

OBSERVACIONES

A continuación se expone un resumen del informe detallado UAI-1080-158 correspondiente al seguimiento realizado:

1. Persiste la no centralización de las PQRS institucionales en una sola plataforma. El Sistema de Bibliotecas, la Sede de Investigación Universitaria y la Escuela de Idiomas, trabajan el tema de forma independiente, lo cual, no permite la identificación con registro y radicado único, para facilitar el control y seguimiento, como lo establece el documento *“Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, anexo al Decreto 2641 de diciembre de 2012. El programa de salud se acogió al aplicativo institucional a partir del mes de agosto.
2. Se realizó verificación conjunta con la coordinación de la oficina de Atención al Ciudadano, para consolidar las deficiencias, debilidades e inconsistencias del software de ITS Soluciones Estratégicas S.A.S, usado en la Universidad para las PQRS, las cuales afectan la gestión eficiente y atención oportuna.

En análisis realizado con corte al 8 de julio del 2014, de las 1.843 PQRS registradas en el primer semestre del 2014 en el aplicativo Institucional, se

tienen cerradas 1.743 PQRS y de éstas con respuesta oportuna 1.501 PQRS (86%) y por fuera de tiempo 242 PQRS (14%).

3. En el incumplimiento en tiempos de respuesta frente a cada tipo de PQRS, tenemos:
 - ✓ 42% petición de documentos.
 - ✓ 39% quejas.
 - ✓ 33% denuncias
 - ✓ 27% reclamos.
 - ✓ 23% sugerencias.
 - ✓ 22% derechos de petición

Lo anterior puede materializarse en riesgos de tipo legal como posibles tutelas por vencimiento de términos, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

4. Se analizaron 344 encuestas de satisfacción, realizadas a personal atendido desde la entrada en funcionamiento del aplicativo, hasta la fecha actual. Los ítems que presentaron menos satisfacción fueron:
 - **Facilidad para contactar** (29.1%), entre regular y mala
 - **Servicio prestado** (18.9%), insatisfecho
 - **Rapidez de la respuesta** (18.3%), entre regular y mala.
5. En verificación aleatoria a las respuestas de PQRS, se evidenciaron debilidades en su contenido, algunas fueron cerradas sin dar la respuesta requerida o sin dejar registrado en el aplicativo, ello puede generar la no satisfacción de los usuarios.
6. A la fecha de revisión, 21 de julio del 2014, se encuentran 20 PQRS radicadas en los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2014, aún abiertas y sin registro de respuesta en el aplicativo.
7. En una muestra de 258 casos, 16 casos (6%), presentan tiempo considerable transcurrido en darle respuesta a una PQRS, al respecto con lo establecido en El Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano numeral 3.2.3 Términos para resolver.

RECOMENDACIONES

- Generar una circular para las diferentes dependencias de la Universidad, con el ánimo de promover el trámite a las PQRS, en cuanto a:
 - ✓ La obligación de dar oportuna y adecuada respuesta a las PQRS recibidas en las dependencias. La atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos en los términos y en las condiciones de ley es un deber de todo servidor público.
 - ✓ El compromiso de todos los responsables para diligenciar los trámites en el aplicativo institucional.
- Agilizar la gestión necesaria que asegure **contar con una adecuada oficina de Atención al Ciudadano**, garantizando su visibilidad y fácil acceso a los usuarios de todos los mecanismos que le permitan realizar las PQRS.
- Asegurar la utilización del aplicativo Institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las PQRS, como instrumento único en todas las dependencias académicas y administrativas, de tal forma que se cuente con un número consecutivo que identifique inequívocamente una solicitud y su respectivo control y seguimiento. Lo anterior, sujeto a la mejora del aplicativo considerado en el plan de mejoramiento de la oficina de Atención al Ciudadano y en cumplimiento a la normatividad existente.
- Evaluar la pertinencia de continuar con el arrendamiento del software de ITS Soluciones Estratégicas S.A.S, en consideración a las inconsistencias, debilidades y reincidencias del aplicativo. Estudiar otras alternativas de software existentes en el mercado.
- Coordinar con el proveedor del aplicativo de PQRS, la generación de reportes con alertas antes de la fecha límite fijada para la respuesta y diseñar un reporte con análisis de los tiempos transcurridos en el trámite de respuestas.
- Implementar mecanismos de monitoreo semanal a la gestión de las PQRS, a fin de mejorar los tiempos de respuesta y establecer las acciones necesarias para identificar las causas que originan la extemporaneidad.
- Realizar controles de calidad aleatorios de acuerdo a los recursos humanos disponibles para realizar dichas verificaciones.
- Realizar planes de mejoramiento referente al resultado de la encuesta que apunten a mejorar la satisfacción del usuario.
- Asegurar la respuesta a todas las PQRS planteadas y en forma oportuna, en consideración a la imagen Institucional, el compromiso social y la normatividad.

- Realizar seguimiento y control de calidad a las bases de datos generadas por el aplicativo para trámites de PQRS

RECOMENDACIONES GENERALES

Incluir en el seguimiento que se realiza cada cuatro meses al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, las actividades realizadas y el porcentaje de avance en cada componente (Riesgos de corrupción y acciones para su manejo, Estrategia antitrámites, Rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano).

En cuanto a la implementación de la estrategia Universidad en línea, se sugiere realizar el seguimiento respectivo, detallando las actividades y porcentajes de avance en cada ítem (Información en línea, Interacción en línea, Transacción en línea, Transformación, Democracia en línea y elementos Transversales).

Iniciar la formulación de las estrategias de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para el 2015, de manera que se puedan incorporar los recursos necesarios para cada uno de los componentes, en el Proyecto de Presupuesto que actualmente se avanza.

Es importante tener presente que la Ley 1474 de 2011 Artículo 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En consecuencia de lo anterior, de acuerdo a la ley 1474 de 2011, el incumplimiento de las normas anotadas dará lugar a:

“ARTÍCULO 81. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES. El incumplimiento de la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el presente capítulo, por parte de los servidores públicos encargados se constituirá como falta disciplinaria grave”.

Cordialmente,

ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS
Auditora Interna

ANEXO

1. INFORMACIÓN EN LÍNEA

Actividad	Porcentaje	Tareas	Porcentaje	Criterio	Porcentaje	Avance
1. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.	57%	Política Editorial	8%	Política Editorial	8%	
		Publicación de información	40%	Publicación de información Básica	27%	
				Información en audio y/o video	2%	
				Información principal en otro Idioma	4%	
				Información adicional en otro idioma	3%	
				Mejoramiento	4%	
		Acceso multicanal	9%	Acceso vía móvil	8%	
Acceso vía televisión digital	1%					
2. PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS	43%	Inventario de información	12%	Elaboración del Inventario	7.2%	
				Publicación del inventario de información	4.8%	
		Apertura de Datos	31%	Priorización y plan de apertura de datos	3%	
				Documentación de los datos	5%	
				Estructuración de los datos	5%	
				Publicación de los conjuntos de datos	15%	
				Mejoramiento	3%	

UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL

Ciudad Universitaria: Calle 67 N." 53-108, bloque 16, oficina 204 - Recepción de correspondencia: Calle 70 N." 52-21
 Teléfono 219 50 85 - Fax: 219 11 25 – Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
 Nit: 890.980.040-8 - Apartado: 1226 – <http://www.udea.edu.co> - Medellín – Colombia

2. INTERACCIÓN EN LÍNEA

Actividad	Porcentaje	Tareas	Porcentaje	Criterio	Porcentaje	Avance
1. HABILITAR ESPACIOS DE INTERACCIÓN.	50%	Consulta Interactiva de información	20%	Consulta a bases de datos	13%	
				Información interactiva	7%	
		Servicios de interacción	30%	Soporte en línea	6%	
				Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	4%	
				Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones	3%	
				Suscripción a servicios de información al móvil.	5%	
				Encuestas de opinión	3%	
				Avisos de confirmación	6%	
				Mejoramiento	3%	
2. HABILITAR ESPACIOS ELECTRÓNICOS PARA INTERPONER PETICIONES.	50%	Sistema de Contacto y PQRD	28%	Espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	26%	
				Mejoramiento	2%	
		Sistema móvil de contacto y PQRD	11%	Sistema móvil de contacto y PQRDv	11%	
		Sistema integrado de PQRD	11%	Integración de canales de comunicación	6%	
				Integración con organismos de control y superintendencias.	5%	

3. TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Actividad	Porcentaje	Tareas	Porcentaje	Criterio	Porcentaje	Avance	
DISPONER TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA.	100%	Formularios para descarga	5%	Formularios para descarga	5%		
		Certificados y constancias	15%	Certificados y constancias	15%		
		Trámites y servicios	65%	Caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios de la entidad	7.5%		
				Automatización	35%		
				Definir el esquema de atención por múltiples canales	4%		
				Implementación de canales alternativos para la prestación de trámites y servicios	13.5%		
				Mejoramiento			
		Ventanillas únicas	15%	Priorización y planeación	5%		
				Implementación	10%		

4. TRANSFORMACIÓN

Actividad	Porcentaje	Tareas	Porcentaje	Criterio	Porcentaje	Avance	
1. HACER USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS	45%	Buenas prácticas	9%	Buenas prácticas	9%		
		Sistema de gestión de documentos	13%	Documentos electrónicos	13%		
		Automatización de procesos. Procesos y procedimientos internos electrónicos	23%	Caracterización de procesos y procedimientos	4%		
				Análisis, priorización y racionalización de procesos	4%		
				Automatización	12%		
				Mejoramiento	3%		
2. INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES.	55%	Cadenas de trámites	27.5%	Lenguaje común de intercambio	5%		
				Identificación, análisis, priorización y optimización de cadenas de trámites	5%		
				Automatización	12.5%		
				Publicación de los servicios en el catálogo	5%		
		Servicios de intercambio de información	27.5%	Identificación	3%		
				Conceptualizar los elementos de dato.	4%		
				Automatizar los servicios	12%		
				Publicar los servicios en el catálogo	4%		
				RAVEC	2%		
				Mejoramiento	2.5%		

5. DEMOCRACIA EN LÍNEA

Actividad	Porcentaje	Tareas	Porcentaje	Criterio	Porcentaje	Avance	
1. DEFINIR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN.	15%	Estrategia de participación por medios electrónicos	15%	Planeación	2%		
				Datos para establecer contacto para la participación	1%		
				Convocatoria	2%		
				Discusión	3%		
				Realimentación y resultados	2%		
				Mejoramiento	5%		
2. CONSTRUIR DE FORMA PARTICIPATIVA LAS POLÍTICAS Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	40%	Uso de medios electrónicos en el proceso de construcción de normatividad	20%	Convocatoria	5%		
				Consulta	5%		
				Realimentación	5%		
				Resultados	5%		
			Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad.	20%	Convocatoria	5%	
					Consulta	5%	
					Realimentación	5%	
					Resultados	5%	
3. ABRIR ESPACIOS PARA EL CONTROL SOCIAL.	20%	Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas	20%	Convocatoria	4%		
				Consulta	4%		
				Realimentación	4%		
				Discusión	4%		
				Resultados	4%		
4. ABRIR ESPACIOS DE INNOVACIÓN ABIERTA	25%	Promoción de Datos Abiertos	8%	Promoción del uso de datos abiertos	8%		
		Solución de problemas	17%	Convocatoria	5%		
				Espacios para la propuesta de soluciones	6%		
				Resultados	6%		

ELEMENTOS TRANSVERSALES

Actividad	Porcentaje	Tareas	Porcentaje	Criterio	Porcentaje	Avance
1. INSTITUCIONALIZAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA	30%	Comité o Instancia responsable de GEL	7.5%	Comité o Instancia responsable de GEL	7.5%	
		Planeación del Gobierno en línea	7.5%	Planeación sectorial e institucional de GEL	2.5%	
				Plan de acción	5.0%	
		Estrategia de Apropiación	7.5%	Capacitación en Gobierno en línea	4.0%	
				Promoción y divulgación en la entidad	2.5%	
		Monitoreo y Evaluación	7.5%	Mejoramiento	1.0%	
				Esquema de monitoreo y evaluación	5.5%	
				Reporte de la implementación de la Estrategia GEL	2.0%	
2. CENTRAR LA ATENCIÓN EN EL USUARIO.	30%	Caracterización de usuarios	15%	Caracterización de usuarios	15%	
		Estrategia de promoción	5%	Estrategia de promoción	5%	
		Accesibilidad	5%	Nivel de conformidad A	2%	
				Nivel de conformidad AA	2%	
				Nivel de conformidad AAA	1.0%	
		Usabilidad	5%	Directrices básicas	2.0%	
				Directrices complementarias	1.0%	
Estándares del sitio Web	2.0%					
3. IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE T.I.	15%	Planear el ajuste tecnológico	10%	Análisis y caracterización de la Infraestructura	4.0%	
				Planeación	4.0%	
				Tecnología verde	2.0%	
		Protocolo IPv6	5%	Planeación	1.0%	
				Implementación	3.0%	
				Monitoreo	1.0%	
4. IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI).	25%	Sistema de Gestión de Seguridad de la información	25%	Planear	2.5%	
				Hacer	15.0%	
				Verificar	3.75%	
				Actuar	3.75%	

| INFORMACIÓN EN LÍNEA

Actividad	Porcentaje Componente	Tareas	Porcentaje Elemento	Criterio	Porcentaje Criterio	Porcentaje Avance
Actividad	Porcentaje	Tareas	Porcentaje	Criterio		
1. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.	57%	Política Editorial	8%	Política Editorial		
		Publicación de información	40%	Publicación de información Básica		
				Información en audio y/o video		
				Información principal en otro idioma		
				Información adicional en otro idioma		
		Acceso multicanal	9%	Mejoramiento		
				Acceso vía móvil		
2. PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS	43%	Inventario de información	12%	Acceso vía televisión digital		
				Elaboración del inventario		
		Apertura de Datos	31%	Publicación del inventario de información		
				Priorización y plan de apertura de datos		
				Documentación de los datos		
				Estructuración de los datos		
				Publicación de los conjuntos de datos		
Mejoramiento						