

Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión 2013



Gobierno
de COLOMBIA

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Entidad: 830115297 - 6 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Clasificación orgánica: Ejecutiva
Nivel: Central
Orden: Nacional
Suborden:
Sector: Comercio, Industria y Turismo
Naturaleza jurídica: Ministerio
Vigencia: Vigencia 2013

1. Requerimientos Generales

1. 1. Requerimientos Generales - Planeación

1. 1. 1. Conformación de Comités

1. La Entidad participa en el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo?

- a SI
b NO

2. ¿La Entidad cuenta con un Comité Institucional de Desarrollo Administrativo?

- a SI
b NO

3. Seleccione los temas que se tratan en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (2 - SI)

- a Indicadores y metas de gobierno
b Anticorrupción
c Transparencia
d Participación Ciudadana
e Rendición de Cuentas
f Servicio al Ciudadano
g Gestión del Talento Humano
h Gestión de la Calidad
i Eficiencia Administrativa y Cero Papel
j Racionalización de Trámites
k Gestión de Tecnologías de la Información
l Gestión Documental
m Gestión Financiera
n Gobierno en Línea
o Acceso a la Información

p Otro, ¿Cuál? : Atención a víctimas de la violencia y Gestión Ambiental.

1. 1. 2. **Formulación del plan estratégico sectorial (cuatrienal)**

4. ¿El Sector cuenta con un Plan Estratégico Sectorial (cuatrienal)?

- a SI
- b NO

5. **Ingrese el enlace (URL) correspondiente a la ubicación del Plan Estratégico Sectorial**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (4 - SI)

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=5537>

6. ¿El Plan Estratégico Sectorial fue actualizado de acuerdo con el Decreto 2482 de 2012?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (4 - SI)

- a SI
- b NO

7. **Seleccione las políticas incluidas en el Plan Estratégico Sectorial**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (4 - SI)

- a Gestión Misional y de Gobierno
- b Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano
- c Gestión del Talento Humano
- d Eficiencia Administrativa
- e Gestión Financiera
- f Gobierno en Línea

8. ¿La entidad cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen misión, visión y objetivos institucionales?

- a SI
- b NO

1. 1. 3. **Formulación del plan estratégico institucional (indicativo cuatrienal)**

9. ¿La Entidad cuenta con un Plan Estratégico Institucional?

- a SI
- b NO

10. **Ingrese el enlace (URL) correspondiente a la ubicación del Plan Estratégico Institucional**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (9 - SI)

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=5570>

11. ¿El Plan Estratégico Institucional fue actualizado de acuerdo con el Decreto 2482 de 2012?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (9 - SI)

- a SI
- b NO

12. **Seleccione las políticas incluidas en el Plan Estratégico Institucional**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (9 - SI)

- a Gestión Misional y de Gobierno
- b Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano
- c Gestión del Talento Humano

- d Eficiencia Administrativa
- e Gestión Financiera
- f Gobierno en Línea

1. 1. 4. **Formulación del plan de acción anual**

13. ¿La Entidad cuenta con un Plan de Acción Anual?

- a SI
- b NO

14. Ingrese el enlace (URL) correspondiente a la ubicación del Plan de Acción Anual

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (13 - SI)

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=5570>

15. ¿El Plan de Acción Anual fue actualizado de acuerdo con el Decreto 2482 de 2012?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (13 - SI)

- a SI
- b NO

16. Seleccione las políticas incluidas en el Plan de Acción Anual

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (13 - SI)

- a Gestión Misional y de Gobierno
- b Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano
- c Gestión del Talento Humano
- d Eficiencia Administrativa
- e Gestión Financiera
- f Gobierno en Línea

17. ¿Para la formulación de los planes y programas la entidad tuvo en cuenta el análisis de los requerimientos legales y de presupuesto?

- a SI
- b NO

18. ¿ Seleccione los tipos de discapacidad sobre los cuales se definieron actividades dentro de su Plan de Acción Anual para garantizar el acceso a los servicios que presta la entidad?

- a discapacidad visual.
- b discapacidad auditiva
- c discapacidad cognitiva
- d discapacidad mental
- e discapacidad sordoceguera
- f discapacidad múltiple
- g Ninguna

1. 1. 5. **Monitoreo y evaluación de los planes**

19. ¿La Entidad conoce el seguimiento al Plan Estratégico Sectorial?

- a SI
- b NO

20. ¿Con qué periodicidad se hace seguimiento al Plan Estratégico Sectorial?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (19 - SI)

- a Anual
- b Semestral
- c Trimestral
- d Bimestral
- e Mensual
- f Otro, ¿Cuál?

21. ¿La Entidad realiza seguimiento al Plan Estratégico Institucional?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (9 - SI)

- a SI
- b NO

22. ¿Con qué periodicidad realiza seguimiento al Plan Estratégico Institucional?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (21 - SI)

- a Anual
- b Semestral
- c Trimestral
- d Bimestral
- e Mensual
- f Otro, ¿Cuál?

23. ¿La Entidad realiza seguimiento al Plan de Acción Anual?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (13 - SI)

- a SI
- b NO

24. ¿Con qué periodicidad realiza seguimiento al Plan de Acción Anual?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (23 - SI)

- a Anual
- b Semestral
- c Trimestral
- d Bimestral
- e Mensual
- f Otro, ¿Cuál?

25. ¿Con base en los resultados de los seguimientos se han efectuado ajustes a la planeación?

- a SI
- b NO

26. ¿A través de cuáles de los siguientes planes se realiza seguimiento y monitoreo a los avances de la Estrategia de Gobierno en Línea?

- a Plan Estratégico Sectorial
- b Plan Estratégico Institucional
- c Plan de Acción Anual
- d Ninguno

27. Con respecto al monitoreo en los avances de la Estrategia de Gobierno en línea la entidad:

- a Ha definido un esquema de monitoreo
- b Ha definido indicadores
- c Ha definido responsables
- d Ninguna de las anteriores

28. Señale en cuales de las siguientes actividades la entidad ha adelantado acciones de mejoramiento para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea

- a En los procesos internos no automatizados
- b En la infraestructura tecnológica
- c En el proceso de publicación de información
- d En el proceso de publicación de conjuntos de datos
- e En la prestación de servicios de interacción
- f En la prestación de servicios de PQRD
- g En la prestación de servicios por múltiples canales
- h En los procesos internos automatizados
- i En el intercambio de información con otras entidades
- j En los procesos y espacios de participación
- k Ninguno

1. 1. 6. Socialización de los planes

29. ¿Se han adelantado acciones de socialización de los planes al interior de la Entidad?

- a SI
- b NO

1. 2. Requerimientos Generales - Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés

1. 2. 1. Caracterización de ciudadanos y grupos de interés

30. ¿La Entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?

- a SI
- b NO

31. De acuerdo con el objeto misional de la Entidad, indique los tipos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (30 - SI)

- a Persona natural
- b Entidad pública
- c Empresa privada
- d Organización social/ Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc.)
- e Organización no gubernamental
- f Otro, ¿Cuál? : En el formulario de caracterización se tiene adicional la identificación de persona jurídica. El objeto misional de la entidad está abierto a todos aquellos ciudadanos interesados en los temas de comercio, industria y turismo.

32. De acuerdo con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por la Entidad, ¿qué características han sido identificadas?

- a Demográficas
- b Geográficas
- c De comportamiento

- d Necesidades e intereses
- e Otro, ¿Cuál? : Nivel Académico, Nacionalidad, Sector Económico y Académico.
- f Ninguno

33. Señale los temas en que la entidad adelanta acciones de promoción dirigidas a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés

- a Servicios implementados o modificados en la entidad
- b Los espacios de participación.
- c Información disponible en el sitio web.
- d Disponibilidad de Datos Abiertos
- e Información no disponible en sitio web
- f Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlo.
- g Otro, ¿Cuál? : El MinCIT con el programa Miércoles de Capacitación hace difusión de los temas misionales del sector Comercio, Industria y Turismo de manera presencial y virtual. Igualmente, participa en la Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano convocadas por el DNP
- h Ninguna de las anteriores

34. ¿La entidad ha identificado ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano?

- a SI
- b NO

35. Indique las lenguas y/o idiomas diferentes al castellano habladas por los ciudadanos, usuarios o grupos atendidos por la entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (34 - SI)

La lengua creole, parte de la cultura de San Andrés, Isla en el Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo para la Colombia Insular, San Andrés, Isla.

36. Indique si la Entidad cuenta con bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el desarrollo de:

- a Rendición de Cuentas
- b Participación Ciudadana
- c Ejercicios de colaboración e innovación abierta
- d Evaluación de la prestación del servicio
- e Otro, ¿Cuál?
- f No cuenta con ningún tipo de bases de datos

37. Las bases de datos con las que cuenta la entidad tienen información de:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (36 - Rendición de Cuentas, 36 - Participación Ciudadana, 36 - Ejercicios de colaboración e innovación abierta , 36 - Evaluación de la prestación del servicio , 36 - Otro, ¿Cuál?)

- a Personas naturales
- b Entidades públicas
- c Empresas privadas
- d Organización social/ Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc.)
- e Organizaciones no gubernamentales
- f Otro, ¿Cuál? : Personas jurídicas

38. De acuerdo con las personas naturales identificadas en la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, la Entidad cuenta con trámites dirigidos a:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (31 - Persona natural)

- a Adulto mayor
- b Menor de edad
- c Persona en condición de discapacidad
- d Madre cabeza de familia

- e Ciudadano rural
- f Víctima de la violencia
- g Indígena
- h Afrocolombiano, Palenquero, Raizal
- i Rom
- j Habitante de la calle
- k Personas en situación de pobreza extrema (Sisbén 1)
- l Otro, ¿Cuál? : Además de los trámites dirigidos a los usuarios del sector Comercio, Industria y Turismo, el MinCIT tiene programas dirigidos al fortalecimiento empresarial de: Madre cabeza de familia, víctimas de la violencia, indígenas, afrocolombiano, palenquero, raizal y Rom.
- m Ninguna de las anteriores

1. 3. **Requerimientos Generales - Publicación de información**

1. 3. 1. **Publicación de Información de la entidad.**

39. **Indique la información que la Entidad publica en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano**

- a Localización física de sede central y sucursales o regionales
- b Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales
- c Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
- d Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
- e Listado de trámites y servicios
- f Tiempos de entrega de trámites y servicios
- g Procedimiento y/o indicaciones para acceder a trámites y servicios
- h Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
- i Correo electrónico de contacto de la Entidad
- j Noticias
- k Información relevante de la rendición de cuentas
- l Calendario de actividades
- m Ninguna

40. **Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Planeación, Gestión y Control"**

- a Plan Estratégico Sectorial
- b Plan Estratégico Institucional
- c Plan de Acción Anual
- d Distribución presupuestal de Proyectos de Inversión
- e Entes de control que vigilan a la entidad
- f Informes de Gestión
- g Metas e indicadores de gestión
- h Planes de Mejoramiento
- i Reportes de control interno
- j Informes de empalme
- k Defensa judicial (Informe de demandas)
- l Informe de archivo
- m Procedimiento del sistema de gestión de calidad
- n Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Ninguno

41. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Información general de la Entidad"

- a Misión y visión
- b Objetivos y funciones
- c Organigrama
- d Directorio de entidades del Sector
- e Datos de contacto de servidores públicos
- f Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad
- g Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- h Localización física sede central y sucursales o regionales
- i Preguntas y respuestas frecuentes
- j Glosario
- k Noticias
- l Información para niños
- m Calendario de actividades
- n Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
- o Normatividad
- p Documentos y/o memorias justificativas de normas o políticas promovidas por la entidad
- q Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad
- r Información principal en otro idioma
- s Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales
- t Información para población vulnerable
- u Información de programas sociales
- v Publicación de información en audio y/o video
- w Registro de Publicaciones de la entidad (el registro debe tener el inventario de publicaciones tanto físicas como electrónicas)
- x Registros / Inventarios de Activos de Información
- y Ninguna

42. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Información Financiera y Contable"

- a Presupuesto aprobado para la vigencia
- b Información histórica presupuestal
- c Estados financieros
- d Resultados de auditorías al Ejercicio Presupuestal
- e Ninguno

43. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Contratación"

- a Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
- b Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública
- c Ninguna

44. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Trámites y Servicios"

- a Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Portal del Estado Colombiano (PEC).
- b Ninguna

45. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Petitionen, denuncias, quejas y reclamos"

- a Informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias.
- b Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
- c Enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- d Ninguna

46. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Recurso Humano"

- a Manual de funciones y de competencias laborales
- b Perfiles de los funcionarios principales
- c Asignaciones salariales / resoluciones o documento de escala salarial de todos los servidores
- d Acuerdos de Gestión
- e Ofertas de empleo
- f Ninguno

47. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Gestión Documental"

- a Programa de Gestión Documental - PGD.
- b Cuadro de Clasificación Documental - CCD.
- c Tablas de Retención Documental - TRD.
- d Inventarios Documentales.
- e Ninguno

48. Indique la periodicidad con la que la entidad actualiza la información publicada en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con: "Financiera y Contable"

- a Semanal
- b Mensual
- c Trimestral
- d Semestral
- e Anual
- f Otro, ¿Cuál?
- g No se actualiza

49. Indique la periodicidad con la que la entidad actualiza la información publicada en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con: "Contratación"

- a Semanal
- b Mensual
- c Trimestral
- d Semestral
- e Anual
- f Otro, ¿Cuál? : Diario
- g No se actualiza

50. Seleccione los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano que la entidad publicó en la página WEB.

- a Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- b Estrategia Antitrámites
- c Rendición de Cuentas

- d Servicio al Ciudadano
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguno de los anteriores

51. ¿La Entidad realiza acciones o desarrolla proyectos focalizados en comunidades étnicas?

- a SI
- b NO

52. ¿La información disponible en medios electrónicos (Sitio Web) se encuentra en las lenguas respectivas de los grupos étnicos atendidos por la Entidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (51 - SI)

- a SI
- b NO

53. ¿La página principal del sitio web de la Entidad y sus principales secciones se encuentra en idioma inglés?

- a SI
- b NO

54. Indique la información en inglés que publica la Entidad en medios electrónicos (Sitio Web):

- a Información general
- b Datos de contacto de la Entidad
- c Listado de trámites y servicios
- d Ninguna de las anteriores

55. La entidad realiza la actualización de su sitio WEB teniendo en cuenta la política editorial establecida?

- a SI
- b NO

56. ¿La Entidad implementa la estrategia de estandarización gubernamental de imagen de sitios Web, definida por la Presidencia de la República?

- a SI
- b NO

57. Indique los estándares del sitio Web con los que cumple la Entidad

- a Escudo de Colombia
- b Imagen institucional
- c Dominio
- d Fecha de actualización
- e Mapa del sitio
- f Enlace a la página de inicio
- g Motor de búsqueda
- h Enlace de atención al ciudadano
- i Ninguna

58. En el enlace de atención al ciudadano del sitio Web, la Entidad cuenta con:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (57 - Enlace de atención al ciudadano)

- a Enlace a preguntas y respuestas frecuentes
- b Enlace al calendario de actividades

- c Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y/o en los documentos publicados.
- d Enlace a ayudas para navegar en el sitio web
- e Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- f Enlace a los servicios de atención en línea
- g Enlace a la opción de suscripción a servicios de información
- h Enlace a ofertas de empleo
- i Enlace a la oferta de trámites y servicios.
- j Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios.
- k Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011).
- l Enlace a participación ciudadana
- m Ninguna

2. Gestión Misional y de Gobierno

2. 1. Indicadores y Metas de Gobierno

2. 1. 1. Indicadores y Metas de Gobierno

59. ¿La Entidad cuenta con indicadores en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno (SINERGIA Seguimiento)?

- a SI
- b NO

60. ¿La Entidad reporta mensualmente el seguimiento a los indicadores registrados en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno (SINERGIA Seguimiento)?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (59 - SI)

- a SI
- b NO

3. Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano

3. 1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

3. 1. 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos

61. Seleccione los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano que la Entidad incluyó en el plan de acción anual

- a Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- b Racionalización de Trámites
- c Rendición de Cuentas
- d Servicio al Ciudadano
- e Otro, ¿Cuál?

62. ¿La Entidad incluyó el plan anticorrupción y atención al ciudadano dentro del Plan de Acción Anual?

- a SI
- b NO

63. Ingrese el enlace (URL) correspondiente a la ubicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (62 - SI)

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=6333>

64. Seleccione los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano que elaboró la entidad.

- a Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- b Estrategia antitrámites
- c Rendición de Cuentas
- d Servicio al Ciudadano
- e Otro, ¿Cuál?

65. ¿La Entidad identifica riesgos de corrupción a partir de la información suministrada por parte de la ciudadanía?

- a SI
- b NO

66. ¿Cuántos riesgos de corrupción ha identificado la Entidad en el año evaluado?

41

67. ¿De los riesgos de corrupción identificados, cuántos tienen medidas para reducirlos y/o evitarlos?

41

68. ¿A partir de la identificación y análisis de los riesgos de corrupción, en cuántos procesos y procedimientos la Entidad ha realizado mejoras?

- a Procesos : 1
- b Procedimientos : 3
- c No se han realizado modificaciones

69. ¿De acuerdo al mapa de riesgos elaborado por la entidad indique el número de riesgos de corrupción identificados en los siguientes procesos?

- a Adquisición bienes y servicios (contratación) : 4
- b Gestión Financiera : 3
- c Gestión Documental : 1
- d Talento Humano : 3
- e Gestión Administrativa : 5
- f Tecnologías de Información y Comunicaciones : 2
- g Direccionamiento estratégico
- h Misionales : 19
- i Otros : 4

70. ¿La Entidad cuenta con un mapa de riesgos de corrupción?

- a SI
- b NO

71. Ingrese el enlace (URL) correspondiente a la ubicación del Mapa de Riesgos de Corrupción

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (70 - SI)

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=8845>

72. Señale los elementos desarrollados en el mapa de riesgos de corrupción elaborado por la entidad:

- a Proceso y Objetivo al cual se le identifica el riesgo
- b Causas del Riesgo

- c Descripción del riesgo
- d Probabilidad de materialización del riesgo
- e Tipo de Control del Riesgo
- f Medidas de mitigación del riesgo
- g Acciones de seguimiento
- h Ninguno de los anteriores

73. ¿Qué metodología utilizó para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (70 - SI)

- a La metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República
- b Otro, ¿Cuál?

74. ¿La Entidad construyó el mapa de riesgos de corrupción de forma participativa con los responsables de los procesos?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (70 - SI)

- a SI
- b NO

75. ¿Cuántos riesgos de corrupción se han materializado en la Entidad?

1

76. ¿A partir de los riesgos de corrupción materializados qué acciones se han tomado?

El interventor del contrato de mínima cuantía No. 065 de 2013 suscrito entre MinCIT y The Libro Colombia Ltda, remitió a la Oficina de Control Interno copia del informe sobre las actividades realizadas de acuerdo con la última reunión de Audiencia de Incumplimiento, de fecha 16 de diciembre de 2013. Se informa que el contrato no se ejecutó al 100%, los resultados parciales del mismo, son objeto de análisis en las audiencias de incumplimiento, convocadas por el Grupo Administrativa.

77. Los riesgos materializados hacen parte de los procesos:

- a De apoyo
- b Misionales
- c Estratégicos
- d Otros

78. Los riesgos materializados en los procesos de apoyo son

En la ejecución del contrato el supervisor: Interventor no ejecuta adecuadamente sus funciones - No reporta incumplimientos de conformidad con las normas legales y el manual de contratación, supervisión e interventoría de la entidad.

79. Los riesgos materializados en los procesos misionales son

No se presentaron

80. Los riesgos materializados en los procesos estratégicos son

No se presentaron

81. Indique el número de controles preventivos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad

44

82. Indique el número de controles correctivos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad

83. ¿Los controles preventivos establecidos permitieron mitigar la materialización de riesgos de corrupción identificados?

- a SI
- b NO

84. ¿Los controles preventivos fueron cambiados o reformulados?

- a SI
- b NO

85. Las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción estuvieron encaminadas a:

- a Evitar el riesgo
- b Reducir el riesgo

86. ¿La Entidad realizó el seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano?

- a SI
- b NO

87. La Entidad realizó el seguimiento y control a los siguientes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- a Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- b Estrategia antitrámites
- c Rendición de Cuentas
- d Servicio al Ciudadano
- e Otro, ¿Cuál?
- f No realizo seguimiento

88. ¿La Entidad publicó en la página web el seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano?

- a SI
- b NO

89. Se publicó el seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las fechas establecidas de acuerdo con la normatividad vigente

- a SI
- b NO

90. El seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción fue realizado por:

- a Oficina Control Interno (o quien hace sus veces)
- b Oficina de Planeación (o quien hace sus veces)
- c Líderes de proceso
- d Otros

91. ¿Del seguimiento realizado surgieron acciones de mejora al Mapa de Riesgos de Corrupción?

- a SI
- b NO

3. 2. Participación Ciudadana en la Gestión

3. 2. 1. Identificación del nivel de participación ciudadana en la gestión de la entidad

92. ¿La Entidad definió una estrategia de participación ciudadana?

- a SI
- b NO

93. Señale los temas que la Entidad incluye en la estrategia de participación ciudadana

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g Promoción del control social
- h Apertura de datos
- i Otro, ¿Cuál? : Con respecto a la formulación de la planeación, cada vez que la diferentes dependencias de la Entidad se reúnen con la comunidad en general, se escuchan las necesidades y propuestas expresadas por la ciudadanía en general, las cuales son tenidas en cuenta por los Viceministerios, la Secretaría General y el Grupo de Comunicaciones al momento de formular la Planeación Estratégica Sectorial
- j Ninguno

94. De los temas que la Entidad incluye en la estrategia o actividades de participación ciudadana, ¿cuáles se realizan por medios electrónicos?

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g Promoción del control social
- h Apertura de datos
- i Otro, ¿Cuál?
- j Ninguno

95. Señale los grupos de interés que la Entidad integró en las actividades de participación ciudadana adelantadas.

- a Academia
- b Producción (gremios)
- c Institucionales (órganos de control)
- d Organizaciones no gubernamentales
- e Organizaciones sociales
- f Ciudadanía
- g Otro, ¿Cuál? : Organizaciones internacionales, Comisiones Intersectoriales y Expertos Temáticos.
- h Ninguno

96. Señale la frecuencia con que se ha integrado a grupos de interés en las actividades de participación ciudadana

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (95 - Organizaciones sociales)

- a Siempre
- b Algunas veces
- c Nunca

97. Señale las acciones que ha adelantado la Entidad para promover la participación ciudadana

- a Asesoría
- b Sensibilización
- c Capacitación
- d Difusión
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguno

3. 2. 2. Formulación participativa de las políticas públicas, planes y programas institucionales

98. Señale los temas en los cuales la entidad ha convocado a participar a los diferentes grupos de interés

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g Promoción del control social
- h Apertura de datos
- i Otro, ¿Cuál? : Ruedas de Negocio "Turismo Negocia" y a las Jornadas de Capacitación sobre los distintos temas misionales.
- j Ninguno

99. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promueve la participación ciudadana durante el proceso de elaboración de normatividad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (98 - Elaboración de normatividad)

- a Reuniones colectivas
- b Consulta individual a través de canales virtuales
- c Encuesta a organizaciones sociales
- d Chat
- e Llamadas telefónicas
- f Blog
- g Teleconferencias interactivas
- h Foros Virtuales
- i Mensajes de texto
- j Redes Sociales
- k Encuesta en sitio Web
- l Otro, ¿Cuál? : Se otorga gran importancia a la participación ciudadana en la elaboración de decretos o resoluciones. El proceso es así: (i) publicación de los proyectos de norma en la página Web; (ii) reuniones presenciales, en algunos eventos con los interesados y (iii) análisis de cada uno de los comentarios recibidos para hacer eventuales ajustes a los proyectos publicados. Así mismo la Consulta Pública a los proyectos normativos son publicaciones en el sitio Web.
- m Ninguno

100.

Señale los canales a través de los cuales la Entidad promueve la participación ciudadana durante el proceso de planeación de la entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (98 - Formulación de la planeación , 98 - Formulación de políticas, programas y proyectos, 98 - Ejecución de programas, proyectos y servicios)

- a Reuniones colectivas
- b Consulta individual a través de canales virtuales
- c Encuesta a organizaciones sociales
- d Chat
- e Llamadas telefónicas
- f Blog
- g Teleconferencias interactivas
- h Foros Virtuales
- i Mensajes de texto
- j Redes Sociales
- k Encuesta en sitio Web
- l Otro, ¿Cuál? : Sobre la formulación de la planeación, cada vez que una dependencia se reúne con la comunidad en general, se escuchan las necesidades y propuestas expresadas por la ciudadanía en general, las cuales son tenidas en cuenta por los Viceministerios, la Secretaría General y el Grupo de Comunicaciones al momento de formular la Planeación Estratégica Sectorial
- m Ninguno

3. 2. 3. Consulta en línea para la solución de problemas

101.

Señale las actividades para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (98 - Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones)

- a Concursos
- b Solicitud de ideas
- c Revisión y análisis de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas
- d Votación de ideas o propuestas
- e Reuniones colectivas
- f Consulta individual
- g Encuesta a organizaciones sociales
- h Otro, ¿Cuál? : En el 2013 se efectuaron jornadas de capacitación por internet en vivo y en directo (streaming) sobre los diferentes temas misionales.
- i Ninguno

102.

Señale los canales utilizados para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (98 - Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones)

- a Chat
- b Llamadas telefónicas
- c Blog
- d Teleconferencias interactivas
- e Foros Virtuales
- f Mensajes de texto
- g Eventos de creativos y/o de desarrolladores
- h Plataformas especializadas
- i Redes Sociales
- j Encuesta en el sitio Web
- k Otro, ¿Cuál? : En el 2013 se efectuaron jornadas de capacitación por internet en vivo y en directo (streaming) sobre los diferentes temas misionales.
- l Ninguno

103. Señale sobre cuáles temas se publicaron las observaciones que realizaron mediante canales electrónicos los participantes al ejercicio de participación ciudadana.

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f Promoción del control social
- g Apertura de datos
- h Otro, ¿Cuál?
- i Ninguno

104. De los ejercicios de participación ciudadana adelantados, señale en cuales temas se publicaron los documentos definitivos incorporando las observaciones y recomendaciones que se recibieron de los participantes por todos los canales, incluidos los electrónicos.

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f Promoción del control social
- g Apertura de datos
- h Otro, ¿Cuál?
- i Ninguno

3. 2. 4. *Identificación de experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la entidad*

105. Se han Identificado experiencias y buenas practicas de participación ciudadana en la entidad

- a SI
- b NO

3. 3. *Rendición de cuentas a la ciudadanía*

3. 3. 1. *Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad*

106. ¿En el Plan de Acción Anual esta incluida la estrategia de Rendición de Cuentas?

- a SI
- b NO

107. Seleccione los medios de consulta a la ciudadanía utilizados para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas:

- a Peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- b Chat
- c Llamadas telefónicas
- d Blog
- e Teleconferencias interactivas
- f Foros Virtuales

- g Mensajes de texto
- h Redes Sociales
- i Encuesta en la página web
- j Consulta directa a organizaciones sociales
- k Otro, ¿Cuál?
- l Ninguna

108. ¿La Entidad publica los resultados de la consulta de los temas y contenidos para la rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos?

- a SI
- b NO

3. 3. 2. Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas

109. La estrategia de rendición de cuentas contempla el cronograma de las acciones de información, diálogo e incentivos?

- a SI
- b NO

3. 3. 3. Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados

110. Seleccione las acciones de diálogo definidas por la Entidad para la rendición de cuentas

- a Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios.
- b Foros Virtuales
- c Ferias de la gestión con pabellones temáticos.
- d Audiencias públicas participativas.
- e Audiencias públicas participativas virtuales
- f Observatorios ciudadanos
- g Tiendas temáticas o sectoriales.
- h Mesas de diálogo regionales o temáticas.
- i Reuniones zonales.
- j Asambleas comunitarias.
- k Blog
- l Redes Sociales
- m Teleconferencias interactivas
- n Otro, ¿Cuál?
- o Ninguna

111. Seleccione el método de participación que definió en las acciones de diálogo

- a Preguntas y respuestas
- b Talleres o mesas de trabajo
- c Exposición o difusión de la información por multicanales
- d Exposición de organizaciones sociales convocadas
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ningún método

112. Seleccione los grupos de interés que han asistido a las acciones de diálogo

- a Academia
- b Producción (gremios)
- c Institucionales
- d Organizaciones no gubernamentales
- e Organizaciones sociales
- f Otro, ¿Cuál?
- g Ninguno

113. ¿La estrategia de rendición de cuentas contiene una estrategia de comunicaciones?

- a SI
- b NO

3. 3. 4. Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma

114. Seleccione los medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas

- a Radio
- b Televisión
- c Prensa
- d Sitio web
- e Correo electrónico
- f Aplicación móvil
- g Redes Sociales
- h Mensajes de texto
- i boletines impresos
- j Carteleras
- k Reuniones
- l Centros de documentación
- m Otro, ¿Cuál?
- n Ninguno

115. Seleccione los contenidos sobre los cuáles la Entidad divulga información:

- a Productos y/o Servicios
- b Trámites
- c Espacios de participación en línea
- d Espacios de participación presencial
- e Oferta de información en canales electrónicos
- f Oferta de información en canales presenciales
- g Conjuntos de datos abiertos disponibles
- h Avances y resultados de la gestión institucional
- i Otro, ¿Cuál?
- j Ninguno

3. 3. 5. Realización de la Convocatoria a eventos definidos

116. Seleccione los canales a través de los cuales se realiza la convocatoria a las acciones de diálogo

- a Radio
- b Prensa
- c Sitio web
- d Correo electrónico
- e Telefonía móvil
- f Telefonía fija
- g Redes Sociales
- h Televisión
- i Perifoneo
- j Invitación física personalizada
- k Otro, ¿Cuál? : Cartelera de la entidad
- l Ninguna

117. ¿En la convocatoria a las acciones de diálogo, divulgó el método de participación?

- a SI
- b NO

3. 3. 6. Acciones de Diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas

118. En las acciones de diálogo, cuáles medios electrónicos habilitó la Entidad

- a Chat
- b Línea telefónica
- c Mensajes de texto
- d Redes Sociales
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguno

3. 3. 7. Acciones de Incentivos

119. Seleccione las acciones de incentivos que se incluyen en la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad

- a Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos
- b Encuestas y difusión de resultados
- c Participación, innovación y colaboración abierta
- d Concursos de conocimiento de la entidad:
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguno

3. 3. 8. Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas

120. Las memorias de las acciones de diálogo fueron

- a Publicadas en medios electrónicos
- b Divulgadas en medios electrónicos
- c Distribuidas a los participantes
- d Otro, ¿Cuál?
- e No se elaboraron memorias

121. ¿Se formuló un plan de mejoramiento como resultado de la estrategia de rendición de cuentas?

- a SI
- b NO

122. El plan de mejoramiento fue divulgado a través de

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (121 - SI)

- a Sitio web
- b Correo electrónico
- c Comunicado escrito
- d Reunión presencial
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguno

3. 3. 9. Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas

123. La Entidad realiza evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas?

- a SI
- b NO

124. La Entidad evalúa de manera general la estrategia de rendición de cuentas?

- a SI
- b NO

3. 3. 10 Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas

125. ¿Por qué medios se divulga la evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (123 - SI)

- a Sitio web
- b Correo electrónico
- c Comunicado escrito
- d Reunión presencial
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguno

3. 3. 11 Implementación Apertura de Datos

126. ¿La estrategia de rendición de cuentas contempla datos abiertos?

- a SI
- b NO

127. En el proceso de apertura de datos la Entidad cuenta con:

- a Inventario de la información
- b Inventario de la información y análisis jurídico del mismo
- c No cuenta con inventario de información

128. ¿La Entidad tiene publicado el inventario de información en la sección "Atención al ciudadano"?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Inventario de la información, 127 - Inventario de

la información y análisis jurídico del mismo)

- a SI
- b NO

129. ¿La Entidad priorizó la apertura de datos de acuerdo a las necesidades y el apoyo de los usuarios?

- a SI
- b Si se realizó la priorización pero sin contar con las necesidades y apoyo de los usuarios
- c La entidad no ha realizado una priorización para la apertura de datos

130. ¿La entidad ha desarrollado el plan de apertura de datos?

- a Si incluyendo la priorización de la apertura datos
- b Si pero sin tener en cuenta la priorización de apertura de datos
- c No cuenta con un plan de apertura de datos

131. ¿La Entidad cuenta con la ficha de descripción de los metadatos de cada uno de los conjuntos de datos?

- a SI
- b NO

132. Indique en qué formato abierto se encuentran los archivos que contienen los conjuntos de datos publicados por la Entidad

- a TXT
- b XML
- c CSV
- d RDF
- e No cuenta con archivos en un formato estructurado

133. ¿La Entidad ha publicado los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano www.datos.gov.co?

- a SI
- b NO

134. ¿La Entidad promueve y/o divulga el uso de los conjuntos de datos?

- a SI
- b NO

135. ¿Qué acciones ha adelantado la Entidad para la promoción de los conjuntos de datos?

Se ha divulgado con los usuarios a través del programa "miércoles de capacitación"

136. Indique el número de conjuntos de datos publicados

1

137. Indique el número de conjuntos de datos que la Entidad espera abrir durante este año

1

138. Indique el número de aplicaciones y/o servicios conocidos por la Entidad que fueron desarrollados por terceros usando los datos abiertos

0

3. 4. Política de Servicio al Ciudadano

3. 4. 1. Esquemas de atención por múltiples canales no electrónicos

139. Seleccione los canales de atención en los cuales la Entidad ha implementado protocolos

- a Presencial
- b Telefónico
- c Correo postal
- d Chat
- e Redes Sociales
- f Correo electrónico
- g Otro, ¿Cuál? : Protocolo Atención Prioritaria o Preferencial
- h Ninguno

140. Señale en cuáles departamentos la Entidad cuenta con puntos presenciales de atención al ciudadano

- a Amazonas
- b Antioquia
- c Arauca
- d Atlántico
- e Bolívar
- f Boyacá
- g Caldas
- h Caquetá
- i Casanare
- j Cauca
- k Cesar
- l Chocó
- m Córdoba
- n Cundinamarca
- o Guainía
- p Guaviare
- q Huila
- r La Guajira
- s Magdalena
- t Meta
- u Nariño
- v Norte de Santander
- w Putumayo
- x Quindío
- y Risaralda
- z San Andrés y Providencia
- aa Santander
- ab Sucre
- ac Tolima

- ad Valle del Cauca
- ae Vaupés
- af Vichada
- ag Bogotá D.C.

141. Determine el número de puntos presenciales destinados al servicio al ciudadano, que cuentan con

- a Señalización para zonas con atención prioritaria : 0
- b Señalización para módulos de información : 0
- c Señalización para las rutas de evacuación y emergencia : 2
- d Rampas y/o vados : 1
- e Espacios que garanticen la libre circulación de sillas de ruedas : 1
- f Escaleras con pasamanos a ambos lados : 3
- g Servicio sanitario exclusivo para ciudadanos : 0
- h Módulo de información : 3
- i Sala de espera / hall de filas : 3
- j Sistema de asignación de turnos : 0

142. Indique con cuales lineamientos normativos en materia de accesibilidad en espacios físicos de atención al ciudadano cumple la entidad

- a NTC 4140: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales
- b NTC 4143: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas
- c NTC 4145: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras
- d NTC 4201: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas
- e NTC 4349:Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores
- f Existencia de rampas en las edificaciones de varios niveles que no cuenten con ascensor (Ley 361 de 1997 - artículo 53)
- g Existencia de adecuada señalización en construcciones que puedan ofrecer peligro para las personas con limitación (Ley 361 de 1997 - artículo 54)
- h Asegurar la accesibilidad universal de todas las personas con discapacidad al ambiente construido (Ley 1618 de 2013 - artículo 14)

143. Indique los canales y/o espacios de la Entidad para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés

- a Oficinas de atención
- b Kioscos
- c Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)
- d Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)
- e Cajeros automáticos
- f Correo postal
- g Telefónico
- h Call center
- i PBX
- j Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva
- k Línea gratuita (018000)
- l Telefonía móvil (voz)
- m SMS (Mensajes de texto)
- n Portal WAP - Móvil
- o Mensajería Instantánea - Multimedia

- p Aplicación móvil
- q USSD
- r Foros
- s Chat
- t Redes Sociales
- u Sitio web
- v Correo electrónico
- w Televisión Digital Terrestre
- x Servicios informativos
- y Servicios Interactivos
- z Otro, ¿Cuál?

144. Señale cuáles de los siguientes aspectos han sido definidos por la Entidad para todos los canales y/o espacios seleccionados anteriormente:

- a Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales
- b Descripción de los canales de atención, funcionalidades, horarios y características
- c Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales
- d Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones
- e Ninguno

145. ¿La Entidad informa las condiciones de uso y horarios para la operación del Chat o los espacios destinados para el soporte en línea?

- a SI
- b NO

146. Seleccione los canales y/o espacios de acceso que se encuentran habilitados para la realización de trámites y/o servicios

- a Oficinas de atención
- b Kioscos
- c Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)
- d Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)
- e Cajeros automáticos
- f Correo postal
- g Telefónico
- h Call center
- i PBX
- j Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva
- k Línea gratuita (018000)
- l Telefonía móvil (voz)
- m SMS (Mensajes de texto)
- n Portal WAP - Móvil
- o Mensajería Instantánea - Multimedia
- p Aplicación móvil
- q USSD
- r Formularios Web
- s Foros
- t Chat

- u Redes Sociales
- v Sitio web
- w Correo electrónico
- x Televisión Digital Terrestre
- y Servicios informativos
- z Servicios Interactivos
- aa Otro, ¿Cuál? : Programación de jornadas de capacitación semanales, de carácter presencial y virtual, sobre los diferentes temas misionales.

147. Señale la frecuencia con que la Entidad verifica que la información publicada acerca de trámites, servicios, horarios de atención, requisitos de trámites y servicios, y medios de acceso a los mismos, sea consistente en los diferentes canales de atención

- a Anual
- b Semestral
- c Trimestral
- d Bimestral
- e Mensual
- f Otro, ¿Cuál? : La Oficina de Control Interno realiza informes trimestrales. Igualmente la verificación y actualización de la información se realiza según la necesidad.
- g No lo hace

3. 4. 2. Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos

148. ¿La Entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano?

- a SI
- b NO

149. ¿La entidad implementa Sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros?

- a SI
- b NO

150. ¿Su sitio WEB tiene una versión para acceso móvil o cuenta con una aplicación para dispositivos móviles?

- a SI
- b NO

151. Por favor incluir la URL para el acceso móvil

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (150 - SI)

<http://www.mincit.gov.co/index.php>

152. ¿La Entidad cuenta con una base de datos unificada de correos electrónicos de los ciudadanos para ejercer actuaciones administrativas por medios electrónicos?

- a SI
- b NO

153. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil?

- a SI
- b NO

154. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan al ciudadano recibir información o contenidos (noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados)?

- a SI
- b NO

155. ¿La Entidad provee mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de solicitudes asociadas a trámites y/ o servicios en línea?

- a SI
- b NO

156. ¿La Entidad provee mensajes electrónicos indicando errores cuando las aplicaciones que soportan el servicio al ciudadano fallan?

- a SI
- b NO

157. Señale con cuáles niveles para accesibilidad Web cumplen en los desarrollos del sitio Web de la Entidad, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana 5854

- a Nivel A
- b Nivel AA
- c Nivel AAA
- d Ninguno

158. Señale los criterios del nivel AAA de la Norma Técnica Colombiana 5854 para los desarrollos de la página WEB con los cuales cumple la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (157 - Nivel AAA)

- a Presentación visual
- b Imágenes de texto (sin excepciones)
- c Teclado (sin excepciones)
- d Sin tiempo
- e Interrupciones
- f Re-autenticación
- g Tres destellos
- h Ubicación
- i Propósito de los enlaces (sólo enlaces)
- j Encabezados de sección
- k Palabras inusuales
- l Abreviaturas
- m Cambios a petición
- n Ayuda
- o Prevención de errores
- p Ninguna

159. Señale con cuáles requisitos cumplen los contenidos de audio y/o videos disponibles en el sitio Web de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (41 - Publicación de información en audio y/o video)

- a Descripción del contenido
- b Fecha de elaboración
- c Ninguno

160. Señale las directrices de usabilidad con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web en cuanto a arquitectura de información

- a Objetivos del portal Web
- b Personajes y escenarios
- c Necesidades de los usuarios
- d Evaluación constante
- e Evaluación de la Arquitectura de Información
- f Navegación global consistente
- g Navegación de contexto
- h Ruta de migas
- i URL limpios
- j Tagline
- k Enlaces bien formulados
- l Memoria a corto plazo

161. Señale las directrices de usabilidad en materia de impacto con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web

- a Diseño ordenado y limpio
- b Interfaces en movimiento
- c Contenido que parece publicidad
- d Uso adecuado de espacios en blanco
- e Vínculo a página de inicio
- f Independencia de navegador
- g Error de página no encontrada
- h Ventanas emergentes
- i Botón atrás
- j Búsquedas con términos familiares y errores de digitación
- k Sugerencias de búsqueda
- l Ubicación en los 10 primeros resultados
- m Contenido útil
- n Pirámide invertida
- o Títulos y encabezados
- p Vínculos rotos
- q Justificación del texto.
- r Ancho del cuerpo de texto.
- s Fuentes tipográficas comunes.
- t Texto subrayado.
- u Desplazamiento horizontal.
- v Vínculo a la página de inicio.
- w Contenidos de ejemplo en la página de inicio.
- x Hojas de estilo para diferentes formatos.
- y Vínculos visitados.
- z Calidad del código.
- aa Campos obligatorios.
- ab Asociación de etiquetas y campos.
- ac Validación dinámica de datos.
- ad Tiempo de carga de las páginas.
- ae Ejemplos en los campos de formulario.

- af Listas
ag Escaneado de contenido.

162. Señale las pruebas aplicadas por la Entidad para evaluar la usabilidad de su sitio Web

- a Evaluación heurística.
b Test de Usuario
c Diseño y evaluación iterativos.
d Ninguna

163. ¿La Entidad realiza encuestas de opinión a través de su sitio Web?

- a SI
b NO

164. ¿La Entidad publica los resultados de las encuestas de opinión realizadas a través de su sitio Web?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (163 - SI)

- a SI
b NO

3. 4. 3. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

165. ¿La Entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen relacionadas con el cumplimiento de su misión?

- a SI
b NO

166. ¿La Entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a peticiones relacionadas con?

- a El reconocimiento de un derecho fundamental
b Peticiones presentadas por menores de edad
c Ninguna

167. ¿La Entidad cuenta con una dependencia de Servicio al Ciudadano formalmente constituida?

- a SI
b NO

168. Señale el área de la cual depende:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (167 - SI)

- a Dirección General
b Subdirección General
c Secretaría General
d Oficina de Planeación
e Oficina de Control Interno
f Subdirección Administrativa
g Otro, ¿Cuál?

169. ¿La Entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)?

- a SI
b NO

170. Señale la frecuencia con que la Entidad elabora informes de quejas y reclamos

- a Anual
- b Semestral
- c Trimestral
- d Bimestral
- e Mensual
- f Otro, ¿Cuál?
- g No lo hace

171. Señale qué elementos de análisis contiene el informe de quejas y reclamos de la Entidad:

- a Recomendaciones de la Entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
- b Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad
- c Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles
- d Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
- e Otro, ¿Cuál? : El Informe presenta la descripción de las quejas y reclamos y su respuesta aclaratoria en relación con las acciones tomadas por la dependencia competente del MinCIT, para dar solución al requerimiento presentado por el ciudadano. Adicionalmente, semestralmente en Comité PQRS se analizan las causas y seguimiento a las acciones de mejora, de ser necesario.
- f Ninguno

172. ¿La Entidad cuenta con un formulario electrónico y/o en línea para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

- a SI
- b NO

173. Señale los criterios incorporados en el formulario electrónico y/o en línea, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (172 - SI)

- a Identificación y selección del tipo de solicitud
- b Habilitación para el uso por parte de niños y adolescentes
- c Uso del lenguaje común de intercambio de información
- d Validación de campos que indican al ciudadano si hace falta incluir alguna información
- e Radicación y constancia en el acuse de recibo, de requisitos o documentos faltantes
- f Demo o guía de diligenciamiento que permite la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.

174. ¿La Entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

- a SI
- b NO

175. Señale los criterios incorporados en el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (174 - SI)

- a Responsable(s) de la administración del Sistema
- b Asignación de turnos/número de radicado
- c Permite adjuntar archivos y/o documentos
- d Enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- e Opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
- f Mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
- g Mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario

- h Protección de los datos personales de los usuarios.
- i Centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
- j Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
- k Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- l Ninguno

176. Por favor señale:

- a ¿Cuántas peticiones recibió la entidad durante el año? : 37214
- b ¿Cuántas de las peticiones que recibió la entidad durante el año fueron por medios electrónicos? : 1951
- c ¿Cuántas quejas recibió la entidad durante el año? : 4
- d ¿Cuántas de las quejas que recibió la entidad durante el año fueron por medios electrónicos? : 4
- e ¿Cuántos reclamos recibió la entidad durante el año? : 2
- f ¿Cuántos de los reclamos que recibió la entidad durante el año fueron por medios electrónicos? : 2
- g ¿Cuántas denuncias recibió la entidad durante el año? : 2
- h ¿Cuántas de las denuncias que recibió la entidad durante el año fueron por medios electrónicos? : 2

177. ¿Cuántas peticiones, quejas y reclamos contestó la Entidad dentro de los términos legales durante el año?

- a Peticiones : 37214
- b Quejas : 4
- c Reclamos : 2

178. ¿La Entidad cuenta con un registro público sobre los derechos de petición?

- a SI
- b NO

179. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por medio de dispositivos móviles?

- a SI
- b NO

4. Gestión del talento Humano

4. 1. Gestión del talento Humano

4. 1. 1. Elaboración y actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales

180. ¿La Entidad cuenta con manual de funciones, competencias y requisitos?

- a SI
- b NO

181. ¿El manual, incluye las competencias funcionales para los empleos?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (180 - SI)

- a SI
- b NO

4. 1. 2. Planeación del Recurso Humano

182. ¿En el Plan Estratégico Institucional de la Entidad se incluye el Plan Estratégico de Recursos Humanos?

- a SI
- b NO

183. Seleccione los temas incluidos en el Plan

- a Bienestar
- b Incentivos
- c Capacitación
- d Inducción
- e Evaluación del desempeño
- f Plan anual de vacantes
- g Registro en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP
- h Otro, ¿Cuál?

184. ¿Cuál era el número total de personas vinculadas en su entidad a 30 de noviembre de 2013? Independiente de la modalidad de vinculación (incluye contratistas de prestación de servicios profesionales, pasantes, personal de planta, etc.)

- a Hombres : 311
- b Mujeres : 554

185. Indique el número de total de personas vinculadas en su entidad a 30 de noviembre de 2013 con título de formación, técnica, tecnológica o profesional relacionadas con la gestión de Tecnologías de la Información. Independiente de la modalidad de vinculación (incluye contratistas de prestación de servicios profesionales, pasantes, personal de planta, etc.)

- a Hombres : 16
- b Mujeres : 12

186. Indique el número de cargos provistos por nivel jerárquico

- a Directivo del máximo nivel decisorio : 23
- b Directivo del otro nivel decisorio : 2
- c Asesor : 69
- d Profesional : 161
- e Técnico : 50
- f Asistencial : 150
- g Ninguno

187. Del total de cargos directivos de su entidad, en el máximo nivel decisorio, indique cuántos están ocupados por

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (186 - Directivo del máximo nivel decisorio)

- a Mujeres : 8
- b Hombres : 15

188. Del total de cargos directivos de su entidad, en el otro nivel decisorio, indique cuántos están ocupados por

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (186 - Directivo del otro nivel decisorio)

- a Mujeres : 1
- b Hombres : 1

189. Indique el número de empleos de carrera por nivel jerárquico

- a Directivo : 0

- b Asesor : 53
- c Profesional : 181
- d Técnico : 49
- e Asistencial : 115
- f Ninguno

190. ¿El documento que contiene los principios éticos de la entidad fue construido participativamente y está documentado?

- a SI
- b NO

191. ¿Se han definido y aplicado mecanismos de socialización de los valores a todos los servidores de la entidad y los particulares que ejercen funciones públicas?

- a SI
- b NO

192. ¿Se ha dado a conocer en los procesos de inducción de los nuevos funcionarios el documento que contiene los principios éticos?

- a SI
- b NO

193. Los planes de mejoramiento en la Entidad se establecieron teniendo en cuenta:

- a Evaluación del desempeño de los funcionarios
- b Otros mecanismos de evaluación del desempeño
- c Diagnóstico de necesidades de capacitación realizada por parte del proceso de talento humano
- d No se han establecido

194. ¿Los líderes de los procesos realizan seguimiento a los planes de mejoramiento de los servidores a su cargo?

- a SI
- b NO

195. Indique la cantidad total de servidores públicos que atienden directamente al ciudadano

10

196. ¿La Entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias?

- a SI
- b NO

4. 1. 3. Plan Anual de Vacantes

197. Indique la metodología utilizada para formular el Plan Anual de Vacantes:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (183 - Plan anual de vacantes)

- a Metodología del DAFP
- b Metodología propia
- c Otro, ¿Cuál?

198. Señale las formas utilizadas para la provisión de las vacantes:

- a Encargo

- b Concurso (Lista de elegibles)
- c Comisión para desempeñar empleos de libre nombramiento y remoción
- d Orden judicial
- e Derecho preferencial a ser reincorporados
- f Traslado de desplazados
- g Otro, ¿Cuál?

199. Indique el número de empleos de carrera con vacancia definitiva por nivel jerárquico

- a Directivo : 0
- b Asesor : 22
- c Profesional : 69
- d Técnico : 4
- e Asistencial : 22
- f Ninguna

200. Indique el número de empleos de carrera con vacancia definitiva por nivel jerárquico, que se van a proveer por concurso en la próxima vigencia

- a Directivo : 0
- b Asesor : 22
- c Profesional : 69
- d Técnico : 4
- e Asistencial : 22
- f Ninguna

201. Se tiene reservado los recursos para la provisión de los cargos en la próxima vigencia?

- a SI
- b NO

202. Se tiene el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP para la provisión de cargos de la próxima vigencia

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (201 - SI)

- a SI
- b NO

4. 1. 4. Registro permanente en el SIGEP

203. ¿Ha utilizado el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público-SIGEP para registrar y almacenar información en temas de organización institucional y empleo público?

- a SI
- b NO

204. En una escala de 1 a 3 (1 baja, 2 media y 3 alta), determine en que medida los módulos del SIGEP facilitan la gestión en la Entidad:

- a Subsistema de Organización Institucional - Normas : 1
- b Subsistema de Organización Institucional - Instituciones : 2
- c Subsistema de Organización Institucional - Nomenclatura y Escala Salarial : 1
- d Subsistema de Organización Institucional - Estructura Organizacional : 2
- e Subsistema de Organización Institucional - Planta de Personal : 3
- f Subsistema de Recursos Humanos - Hoja de Vida y Bienes y Rentas : 3

- g Subsistema de Recursos Humanos - Selección
- h Subsistema de Recursos Humanos - Vinculación y Desvinculación : 1
- i Subsistema de Servicio al cliente - Difusión
- j Subsistema de Servicio al cliente - Encuestas
- k Subsistema de Servicio al cliente - Consultas

205. Señale los aspectos en los que se han presentado dificultades en la implementación del SIGEP:

- a Infraestructura física
- b Recursos Tecnológicos
- c Personal calificado/capacitado
- d Rotación de personal
- e Compromiso de la Alta Dirección
- f Estabilidad del aplicativo
- g Recursos de capacitación
- h Capacidad asesoría y capacitación DAFP
- i Otro, ¿Cuál?
- j Ninguno

4. 1. 5. **Capacitación**

206. ¿Cuántos Proyectos de Aprendizaje en Equipo - PAE se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación?

3

207. Identifique los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia:

- a Planificación, Desarrollo Territorial y Nacional
- b Integración Cultural
- c Innovación
- d Contratación Pública
- e Gestión Financiera
- f Buen Gobierno
- g Gestión del Talento Humano
- h Gestión Administrativa
- i Cultura Organizacional
- j Relevancia Internacional
- k Gestión Documental
- l Participación Ciudadana
- m Derechos Humanos
- n Servicio al Ciudadano
- o Sostenibilidad Ambiental
- p Gestión de Tecnologías de la Información
- q Gobierno en Línea
- r Otro, ¿Cuál?

208. ¿Los funcionarios de la entidad han recibido alguna capacitación virtual?

- a SI

b NO

209. Indique el número de funcionarios que asistieron a los programas de capacitación

- a Directivo : 15
- b Asesor : 30
- c Profesional : 190
- d Técnico : 70
- e Asistencial : 80
- f Ninguno

210. Indique Número de servidores públicos que laboran en el área de Recursos Humanos

- a Directivo : 0
- b Asesor : 2
- c Profesional : 6
- d Técnico : 4
- e Asistencial : 6
- f Contratista : 0
- g Ninguno

211. ¿Cuánto es el presupuesto asignado a capacitación en la vigencia?

493360000

212. ¿Del presupuesto asignado, cuánto ejecutó a 31 de diciembre?

493360000

213. ¿La entidad ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación interna en alguna de las siguientes temáticas?

- a Estrategia de Gobierno en línea.
- b Transparencia y divulgación de la información.
- c Datos abiertos y servicios de valor agregado.
- d Cultura del servicio.
- e Calidad de los servicios.
- f Participación y control ciudadano.
- g Optimización de procesos.
- h Seguridad informática y Seguridad de la información.
- i Medios electrónicos en el procedimiento administrativo .
- j Política de Cero Papel.
- k Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlo.
- l Estándares de Tecnologías y Sistemas de Información.
- m Tecnología verde.
- n Accesibilidad y usabilidad.
- o Interoperabilidad y colaboración interinstitucional.
- p No ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación.

4. 1. 6. Acuerdos de Gestión

214. Indique el Número de Gerentes Públicos en su entidad en el 2012

17

215. Indique el Número de Acuerdos de Gestión suscritos en el 2012

17

216. Indique el Número de Acuerdos evaluados a los gerentes públicos en el 2012

17

217. Indique el Número de Gerentes públicos en la entidad en la vigencia actual

17

218. Indique el Número de Acuerdos de Gestión suscritos para la vigencia actual

17

4. 1. 7. Plan Bienestar e Incentivos (incluye clima laboral)

219. La entidad elaboró y aplicó algún instrumento para identificar necesidades de los empleados para formular los programas de bienestar e incentivos?

- a SI
- b NO

220. ¿Los programas de bienestar de la presente vigencia, se formularon con base en el diagnóstico de las necesidades manifestadas por los funcionarios?

- a SI
- b NO

221. Indique el número de personas asistentes a los programas de bienestar

- a Directivo : 15
- b Asesor : 30
- c Profesional : 230
- d Técnico : 90
- e Asistencial : 70
- f Trabajador oficial
- g Familiares : 220
- h Ninguno

222. Señale los programas de bienestar que realiza la entidad

- a Deportivos, recreativos y vacacionales.
- b Artísticos y culturales.
- c Promoción y prevención de la salud.
- d Capacitación informal en artes y artesanías
- e Promoción de programas de vivienda
- f Clima laboral
- g Cambio organizacional

- h Adaptación laboral
- i Preparación a los prepensionados para el retiro del servicio.
- j Cultura Organizacional
- k Programas de incentivos.
- l Otro, ¿Cuál?

223. La entidad ha realizado planes de incentivos para equipos de trabajo

- a SI
- b NO

224. ¿La entidad realizó medición de clima laboral en los dos últimos años?

- a SI
- b NO

225. ¿Cuánto es el presupuesto asignado a bienestar en la vigencia?

1172582900

226. ¿Del presupuesto asignado, cuánto ejecutó a 31 de diciembre?

1172582900

5. Eficiencia Administrativa

5. 1. Gestión de la Calidad

5. 1. 1. Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

227. ¿La entidad ha determinado la política y objetivos de calidad?

- a SI
- b NO

228. ¿La entidad ha determinado los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad?

- a SI
- b NO

229. ¿Se tienen en cuenta los niveles de autoridad y responsabilidad en la ejecución de los procesos?

- a SI
- b NO

230. ¿Los niveles de autoridad y responsabilidad de la entidad facilitan la toma de decisiones?

- a SI
- b NO

231. ¿En el último año se han realizado jornadas de socialización del mapa de procesos a los servidores?

- a SI

b NO

232. ¿La entidad ha determinado la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?

a SI

b NO

233. ¿La entidad ha realizado actividades de sensibilización para que los funcionarios entiendan su contribución al logro de los objetivos de calidad?

a SI

b NO

234. ¿La entidad determinó los requisitos del producto o servicio?

a SI

b NO

235. ¿La entidad ha realizado actividades de sensibilización para asegurar que los funcionarios tienen conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?

a SI

b NO

236. ¿La entidad determinó los requisitos del producto o servicio, incluyendo los especificados por los usuarios?

a SI

b NO

237. ¿La alta dirección ha generado lineamientos para fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI?

a SI

b NO

238. Señale a través de que medios la Alta Dirección se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida por todos los funcionarios:

a Medios comunicación internos (correo, red interna, carteleras entre otros)

b Programas de difusión (charlas, reuniones por equipos o procesos)

c Otro, ¿Cuál? : Revisiones por la Dirección

d Ninguno

239. Señale a través de qué acciones la Alta Dirección ha mantenido la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se efectúan cambios:

a Elaboración de planes de acción por los líderes de los procesos.

b Actividades sugeridas por el Equipo MECI para realizar los ajustes.

c Actividades definidas por el Comité Directivo y comunicadas directamente a cada proceso.

d Otro, ¿Cuál? : Asesoría permanente del Grupo Sistema Integrado de Gestión

e No se han realizado acciones

240. Señale a través de qué mecanismos la Alta Dirección revisa periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad:

a Revisión por la Dirección.

b Auditorías internas de calidad

c Encuestas a usuarios o ciudadanos

- d Informes de Gestión
- e Seguimiento al mapa de riesgos institucional
- f Otro, ¿Cuál? : Seguimiento permanente del Grupo Sistema Integrado de Gestión
- g Ninguno

241. La Entidad implementa procesos de seguimiento, medición, análisis para:

- a Demostrar la conformidad de los requisitos del Producto/Servicio
- b Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
- c Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad

242. La entidad analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario frente a:

- a Productos
- b Trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano
- c Trámites y procedimientos administrativos en línea de cara al ciudadano
- d Ninguno

243. Escoja el tipo de herramienta que ha usado para verificar la satisfacción de los usuarios:

- a Encuestas
- b Entrevistas
- c Grupos focales
- d Sondeos de opinión
- e Buzones de sugerencias
- f Otro, ¿Cuál?
- g Ninguno

244. ¿Se analizan los datos de los indicadores de los procesos, con el fin de determinar posibles ajustes?

- a SI
- b NO

245. ¿La información suministrada por las usuarios, ciudadano o grupos de interés es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos?

- a SI
- b NO

246. ¿Cuántos procesos tiene identificados la entidad?

12

247. Cuántos de esos procesos estan:

- a Interrelacionados : 12
- b Adoptados : 12
- c Documentados : 12
- d Divulgados : 12
- e Revisados con el fin de introducir mejoras : 12

248. En cuántos de esos procesos se han generado:

- a Acciones correctivas : 12
- b Acciones preventivas : 2
- c Acciones de mejora : 12

249. Señale los métodos utilizados para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos:

- a Indicadores
- b Auditorías
- c Encuestas
- d Cronogramas - Plan de trabajo
- e Seguimiento a proyectos
- f Otro, ¿Cuál?

250. ¿Cuántos procedimientos tiene identificados la entidad?

132

251. Cuántos de esos procedimientos están:

- a Documentados : 132
- b Adoptados : 132
- c Divulgados : 132
- d Revisados con el fin de introducir mejoras en su aplicabilidad y utilidad : 132

252. ¿El Programa Anual de Auditoría fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno?

- a SI
- b NO

253. ¿Las actividades del Programa Anual de Auditoría fueron incluidas en el Plan de Acción Anual de la Entidad?

- a SI
- b NO

254. ¿Se ha dado cumplimiento al Programa Anual de Auditoría?

- a SI
- b NO

255. El Programa Anual de Auditoría incluye

- a Auditorías de Gestión
- b Auditorías de Calidad

256. ¿La Entidad cuenta con un procedimiento documentado para desarrollar las auditorías?

- a SI
- b NO

257. ¿El procedimiento para desarrollar auditorías se soporta en evidencia documental?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (256 - SI)

- a SI
- b NO

258. En la Entidad, cuántos riesgos de gestión han sido

- a Identificados : 158
- b Materializados : 2

259. La entidad cuenta con Mapa de Riesgos:

- a Por Proceso
- b Institucional

260. ¿Los Mapas de Riesgos fueron socializados?

- a SI
- b NO

261. ¿Se realiza seguimiento a los mapas de riesgos?

- a SI
- b NO

262. ¿Dicho seguimiento ha generado actualizaciones de los mapas de riesgos?

- a SI
- b NO

263. ¿Se socializan las actualizaciones de los mapas de riesgos?

- a SI
- b NO

264. En la Entidad, cuántos controles a los riesgos de gestión

- a Se han identificado : 688
- b Se han revisado para determinar su efectividad : 155

265. ¿Los controles han evitado la materialización de los riesgos?

- a SI
- b NO

266. ¿Los controles permitieron mitigar el impacto de los riesgos materializados?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (265 - SI)

- a SI
- b NO

267. ¿La entidad ha verificado el cumplimiento de las políticas de administración del riesgo?

- a SI
- b NO

268. Con el fin de controlar el Producto / Servicio No Conforme en la entidad, cuantas de las siguientes acciones ha realizado:

- a Acciones correctivas : 1

- b Acciones preventivas
- c Acciones de mejora
- d Otro, ¿Cuál?
- e Ninguna

269. ¿La entidad implementa acciones de mejora de acuerdo con los resultados de las herramientas de evaluación del servicio?

- a SI
- b NO

270. Indique el nivel de satisfacción reportado por los usuarios frente a la atención, trámites o servicios prestados por la entidad a través de medios electrónicos en el último año

- a Alto
- b Medio
- c Bajo
- d No realizó medición de satisfacción en el último año

5. 2. Gestión de Tecnologías de la Información

5. 2. 1. Revisión del plan de ajuste tecnológico

271. Señale en cual de los siguientes planes la entidad ha incluido el tema de Gestión de Tecnologías de Información?

- a Plan Estrategico Sectorial
- b Plan Estrategico Institucional
- c Plan de Acción Anual
- d Otro, ¿Cuál?
- e Ninguno

272. Señale los aspectos sobre Gestión de Tecnologías de Información y ajuste tecnológico, que han sido desarrollados por la entidad

- a Infraestructura tecnológica
- b Riesgos sobre seguridad física y del entorno
- c Seguridad informática
- d Crecimiento de la capacidad de la infraestructura
- e Plan para la recuperación ante desastres
- f Otro, ¿Cuál?
- g Ninguno

273. ¿La entidad cuenta con un programa de utilización de residuos tecnológicos?

- a SI
- b NO

274. Señale las estrategias que la Entidad ha implementado para generar ahorro

- a Computación en la nube
- b Computación por demanda
- c Centros de datos centralizados
- d Otro, ¿Cuál?
- e Ninguno

275. Indique el número de consultas realizadas por los usuarios de la entidad a través de canales electrónicos/digitales durante el último año

845000000

276. ¿Cuál fue el presupuesto aprobado en gastos de inversión para Tecnologías de la Información en la vigencia?

2600000000

277. ¿Cuál fue el presupuesto aprobado en gastos de inversión para proyectos de Tecnologías de la Información en la vigencia?

1200000000

278. ¿Cuál fue el presupuesto aprobado en gastos de inversión para mantenimiento de Tecnologías de la Información en la vigencia?

1200000000

279. Indique el valor de ejecución acumulado del presupuesto de inversión en Tecnologías de la Información en la vigencia

2600000000

280. Indique el valor de ejecución acumulado del presupuesto de inversión en proyectos de Tecnologías de la Información en la vigencia

1180000000

281. Indique el valor de ejecución acumulado del presupuesto de inversión en mantenimiento de Tecnologías de la Información en la vigencia

1200000000

282. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos/contratistas en su entidad utilizaron un computador rutinariamente para su trabajo durante el 2013?

a Hombres : 265

b Mujeres : 367

283. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos/contratistas en su entidad usaron Internet rutinariamente para su trabajo durante el 2013?

a Hombres : 265

b Mujeres : 367

284. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos/contratistas en su entidad usaron el correo electrónico rutinariamente para su trabajo durante el 2013?

a Hombres : 265

b Mujeres : 367

285. ¿Cuál era el número total de empleados/funcionarios/servidores públicos/contratistas destinados al tema de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su entidad en el 2013?

a Hombres : 24

b Mujeres : 10

286. Indique el número de empleados/funcionarios/servidores públicos/contratistas que cuentan con los siguientes elementos de dotación tecnológica para el desarrollo de sus actividades:

a Computador portátil : 277

b Computador de escritorio : 524

c Conexión a internet alámbrica : 524

d Conexión a internet inalámbrica : 277

- e Teléfono móvil entregado por la entidad : 16

287. Señale las opciones de infraestructura con que cuenta la Entidad

- a Banda angosta (Velocidad menor a 256 Mbps)
b Banda ancha (Velocidad superior a 256 Mbps)
c Banda ancha móvil
d Red LAN
e Red WAN
f Red móvil
g Intranet
h Extranet

288. ¿La entidad tiene mecanismos o herramientas que le permitan medir el número de usuarios que acceden o consultan información de la entidad o del sector a través de canales electrónicos?

- a SI
b NO

5. 2. 2. Elaboración del Protocolo de Internet IPv6

289. ¿La entidad inició la transición al protocolo IP versión No. 6?

- a SI
b NO

5. 2. 3. Implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información

290. ¿La entidad ha implementado o se encuentra en proceso de elaboración de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información? (Si su respuesta es NO, por favor indicar en la siguientes preguntas, que ha hecho la entidad en temas de seguridad de la información y/o informática)

- a SI
b NO

291. Señale las actividades que tuvo en cuenta la Entidad para la elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Definir el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
b Definir la política de seguridad de la información para la entidad.
c Definir el inventario de activos de información.
d Realizar el análisis de riesgo del manejo de información
e Seleccionar los controles a implementar
f Definir el plan de tratamiento del riesgo
g Preparar la Declaración de aplicabilidad
h Otro, ¿Cuál?
i Ninguna

292. Señale las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que ha desarrollado la entidad

- a Ejecutar el plan de tratamiento del riesgo
b Documentar los controles
c Implementar las políticas
d Implementar entrenamiento

- e Gestionar la operación y los recursos
- f Implementar las respuestas a incidentes
- g Otro, ¿Cuál?
- h No ha desarrollado ninguna actividad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

293. Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para el seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Ejecutar el Plan operacional
- b Verificar el inventario de activos de información
- c Realizar revisiones de eficiencia
- d Realizar revisiones del nivel de riesgo residual
- e Realizar la revisión interna del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- f Realizar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- g Registrar el impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- h Otro, ¿Cuál?
- i No ha realizado seguimiento y medición del SGSI

294. Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Implementar las mejoras identificadas
- b Tomar medidas preventivas y correctivas
- c Aplicar lecciones aprendidas
- d Comunicar los resultados
- e Identificación de activos de información
- f Análisis de riesgo residual
- g Otro, ¿Cuál?
- h Ninguna

295. Seleccione los temas relacionados con las políticas de desarrollo administrativo que se contemplaron en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Indicadores y metas de gobierno
- b Anticorrupción
- c Transparencia
- d Participación Ciudadana
- e Rendición de Cuentas
- f Servicio al Ciudadano
- g Gestión del Talento Humano
- h Gestión de la Calidad
- i Eficiencia Administrativa y Cero Papel
- j Racionalización de Trámites
- k Gestión de Tecnologías de la Información
- l Gestión Documental
- m Gestión Financiera
- n Gobierno en Línea

296. Seleccione las debilidades y/o dificultades que ha presentado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Falta de compromiso por parte de la alta dirección y coordinadores en el apoyo activo al SGSI dirigido a todos los miembros mostrando su importancia para la entidad.

- b Falta de presupuesto para la implementación del SGSI
- c Falta de recurso humano altamente capacitado
- d Identificación de los controles adecuados
- e Dudas en el desarrollo e implementación de las actividades o fases del SGSI
- f Otro, ¿Cuál?
- g Ninguna

5. 2. 4. Implementación de servicios de intercambio de información – RAVEC-

297. ¿La Entidad ha identificado los escenarios de interoperabilidad en que se encuentra según el tipo de intercambio de información a realizar?

- a SI
- b NO

298. Indique el escenario en que se encuentra:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (297 - SI)

- a Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales. ¿Cuando un conjunto de entidades deciden realizar esfuerzos comunes para modernizar la forma en la que coordinan su accionar. Esto se puede dar alrededor de una ventanilla única, cadena de trámite o alguna otra iniciativa.?
- b La entidad requiere información de otra entidad. ¿Este escenario se presenta en situaciones en las que, por un cambio de legislación, por direccionamiento estratégico o por iniciativa de la Dirección para crear o modificar uno de sus procesos de negocio, se requiere utilizar nueva información que la entidad no posee y no está en capacidad de generar?
- c Solicitud de otras entidades para compartir información. ¿Cuando una entidad recibe nuevas solicitudes de otras que desean utilizar su información para establecer o mejorar procesos de negocio.?
- d Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática. Siempre que la entidad plantee la adquisición, desarrollo o adaptación de una solución informática, es necesario que el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, considere si es probable que los datos que administrará la aplicación en cuestión sean intercambiados con otras entidades en el futuro
- e Obtener voluntad política para el intercambio de información. ¿En el desarrollo de las actividades tendientes a alcanzar acuerdos para intercambiar información entre entidad, es posible que funcionarios con capacidad de decisión muestren preocupación por la forma en la que otra entidad administrará y/o almacenará la información. El responsable de los servicios de intercambio de la entidad debe dar a conocer los beneficios de estos a funcionarios, directivos, contratistas o proveedores que tengan dentro de sus responsabilidades la de velar por la seguridad y buen uso de parte o la totalidad de información en cuestión?
- f Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad. ¿Este escenario ocurre cuando una entidad, habituada a intercambiar información con otras, de un momento a otro recibe un incremento abrupto de solicitudes en la cantidad de información que debe suministrar o en el número de entidades que debe atender?
- g Ninguno

299. ¿La Entidad conceptualizó los elementos de datos que no hacen parte del directorio de Lenguaje común de intercambio de información?

- a SI
- b NO

300. ¿La Entidad tiene "servicios de intercambio de información" automatizados?

- a SI
- b NO

301. La Entidad tiene documentada la especificación del servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a SI
- b NO

302. La Entidad tiene documentado el resultado de la evaluación de consumo y prestación de servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a SI
- b NO

303. ¿La Entidad publicó los "servicios de intercambio de información" en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Portal del Estado Colombiano?

- a SI
- b NO

304. Señale el canal para el intercambio de información que utiliza la Entidad

- a Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano
- b Otro, ¿Cuál?

5. 3. Eficiencia Administrativa y Cero Papel

5. 3. 1. Implementación de buenas prácticas para reducir consumo de papel

305. La entidad realizó la caracterización de Procesos teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a Entradas
- b Procedimientos
- c Salidas
- d Registros, formatos y demás documentos asociados
- e Roles y responsables de la información
- f Estado de automatización
- g Trámites y servicios asociados a dichos procesos
- h Grado en que se han remplazado los documentos en papel por electrónicos
- i Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implantación
- j Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información
- k Ninguno

306. ¿La Entidad identificó los procesos susceptibles de ser automatizados?

- a SI
- b NO

307. ¿Cuántos procesos son susceptibles de ser automatizados?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (306 - SI)

12

308. ¿ Los procesos susceptibles de ser automatizados ya se encuentran racionalizados?

- a SI
- b NO

309. ¿Cuántos procesos de los que son susceptibles de ser automatizados ya lo están?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (306 - SI)

12

310. Seleccione las buenas prácticas adoptadas por la Entidad para la reducción de consumo de papel

- a Fotocopia a doble cara

- b Impresión a doble cara
- c Reducción del tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar
- d Reducción del tamaño de letra y fuentes al imprimir
- e Configuración correcta de los documentos antes de imprimir
- f Revisión y ajuste de formatos
- g Lectura y corrección en pantalla antes de imprimir
- h Evitar copias e impresiones innecesarias
- i Uso correcto de impresoras y fotocopiadoras
- j Reutilización de papel usado por una cara
- k Reciclaje de papel
- l Uso de la intranet para evitar impresiones injustificadas
- m Uso del correo electrónico para evitar impresiones injustificadas
- n Uso de herramientas tecnológicas de colaboración para compartir información
- o Uso de aplicaciones/sistemas de información de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido
- p Otro, ¿Cuál? : Carteleras informativas digitales
- q No ha adoptado buenas prácticas

311. Respecto al segundo semestre de 2012 indique el número de:

- a fotocopias realizadas : 325056
- b Impresiones realizadas : 1448386
- c Resmas utilizadas : 2545

312. Respecto de la vigencia 2013 indique el número de:

- a fotocopias realizadas : 570075
- b Impresiones realizadas : 3266866
- c Resmas utilizadas : 4322

5. 3. 2. Elaboración de documentos electrónicos

313. ¿La entidad ha iniciado la incorporación de esquemas de gestión de documentos electrónicos?

- a SI
- b NO

314. Seleccione las actividades que ha iniciado

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (313 - SI)

- a Identificación de requisitos y necesidades
- b Evaluación de sistemas existentes
- c Definición de estrategias y diseño del sistema requerido
- d Análisis de los procesos y servicios de la entidad.
- e Sustitución de memorandos y comunicaciones internas en papel por electrónicas
- f Sustitución de correspondencia entre las entidades de papel a electrónico
- g Sustitución de materiales informativos, publicaciones, guías, manuales y otros.

5. 4. Racionalización de Trámites

5. 4. 1. Identificación de Trámites

315. Cuantos trámites/servicios tiene la entidad a 31 de Diciembre de 2013?

- a Trámites : 18
- b Servicios : 7

316. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2013, cuántos se realizan totalmente en línea?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites, 315 - Servicios)

- a Trámites : 8
- b Servicios : 0

317. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2013, cuántos se realizan parcialmente en línea?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites, 315 - Servicios)

- a Trámites : 2
- b Servicios : 3

318. ¿Cuántas solicitudes de trámites/servicios recibió la entidad en el año evaluado?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites, 315 - Servicios)

- a Solicitudes de trámites : 206432
- b solicitudes de servicios : 95731

319. ¿Cuántas solicitudes de trámites/servicios resolvió efectivamente la entidad en el año evaluado?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (318 - solicitudes de servicios , 318 - Solicitudes de trámites)

- a Solicitudes de trámites : 206432
- b solicitudes de servicios : 92861

320. ¿Del total de solicitudes de trámites/servicios realizados durante el año evaluado, cuantas fueron totalmente en línea?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (319 - solicitudes de servicios , 319 - Solicitudes de trámites)

- a Solicitudes de trámites : 204179
- b solicitudes de servicios : 0

321. ¿Del total de solicitudes de trámites/servicios realizados durante el año evaluado, cuantas fueron parcialmente en línea?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (319 - solicitudes de servicios , 319 - Solicitudes de trámites)

- a Solicitudes de trámites : 16
- b solicitudes de servicios : 177

322. ¿La entidad ofreció en línea los siguientes servicios/procedimientos administrativos de cara al ciudadano durante el 2013?

- a Descargar formularios (solamente)
- b Hacer consultas vía correo electrónico
- c Recibir respuestas a sus consultas vía correo electrónico o telefónicamente
- d Descargar y enviar formularios
- e Completar/ registrarse en formularios en línea
- f Realizar pagos en línea (facturas, impuestos, salud, licencias, certificados)
- g Obtener certificados oficiales (a través de certificación o firma electrónica)
- h Pagar impuestos
- i Hacer licitaciones
- j Participación ciudadana (sistema de votación/elecciones, consultas públicas)
- k Hacer denuncias, quejas y reclamos
- l Servicios de salud
- m Servicios de educación

- n Servicios de seguridad social
- o Servicios de justicia
- p Intermediación laboral
- q Capacitaciones virtuales
- r Registro de empresas
- s Otro, ¿Cuál?
- t Ninguno

323. ¿La Entidad cuenta con acuerdos de niveles de servicio para trámites?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites)

- a SI
- b NO

324. ¿Cuántos trámites cumplen con los acuerdos de nivel de servicio definidos en la Entidad?

18

325. ¿Con cuántas personas (funcionarios y/o contratistas) cuenta la Entidad para la atención de trámites?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites)

58

326. ¿La entidad ha realizado ejercicios de organización y agrupación de sus trámites y servicios para implementar una ventanilla única?

- a SI
- b NO

327. ¿La entidad ha implementado la ventanilla única de acuerdo a la priorización y planeación realizada?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (326 - SI)

- a SI
- b NO

328. ¿Cuántas quejas o reclamos se recibieron sobre trámites?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites)

3

5. 4. 2. Priorización de trámites a intervenir

329. La entidad realizó la caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Servicios, 315 - Trámites)

- a SI
- b NO

5. 4. 3. Racionalización de Trámites

330. Indique el número de pasos (etapas) de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios que se realizan en la Entidad a 31 de diciembre de 2013

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Servicios, 315 - Trámites)

- a Trámites : 68
- b Servicios : 20

331. Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos son susceptibles de realizarse por medios electrónicos

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (330 - Servicios, 330 - Trámites)

- a Trámites : 61
- b Servicios : 0

332. Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios susceptibles de realizarse por medios electrónicos (pregunta anterior) indique cuántos se realizan por medios electrónicos
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (330 - Servicios, 330 - Trámites)

- a Trámites : 49
- b Servicios : 0

333. ¿Cuántos trámites planeó racionalizar en el año?

2

334. Cuántos trámites racionalizó en el año evaluado por

- a Eliminación : 1
- b Simplificación : 1
- c Automatización parcial : 1
- d Automatización total : 1
- e Cadenas de trámites : 0
- f Ventanillas Únicas : 0

335. Cuántos trámites tienen seguimiento y trazabilidad a través de medios electrónicos?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites)

10

5. 4. 4. *Elaboración de certificaciones y constancias en línea*

336. ¿La entidad cuenta con mecanismos electrónicos que permitan solicitar, procesar y recibir totalmente en línea las certificaciones y constancias que se expiden y que no constituyen un trámite?

- a SI
- b NO

5. 4. 5. *Elaboración de formularios para descarga*

337. ¿Cuántos trámites requieren del diligenciamiento de formularios?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Trámites)

13

338. cuántos formularios tiene la entidad para:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (315 - Servicios, 315 - Trámites)

- a Realización de trámites : 13
- b Realización de servicios : 1

339. Cuántos formularios pueden diligenciarse y enviarse en línea para:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (338 - Realización de servicios , 338 - Realización de trámites)

- a Realización de trámites : 10
- b Realización de servicios : 0

340. Cuántos formularios se pueden diligenciar en línea pero requieren de impresión y de interacción presencial con la entidad para

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (338 - Realización de servicios , 338 - Realización de trámites)

- a Realización de trámites : 1
- b Realización de servicios : 0

341. Cuántos formularios se deben imprimir para ser diligenciados y requieren interacción presencial con la entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (338 - Realización de servicios , 338 - Realización de trámites)

- a Realización de trámites : 3
- b Realización de servicios : 1

342. En que formatos están disponibles los formularios que se pueden diligenciar en línea pero que requieren de impresión y de interacción presencial con la entidad

- a Word
- b Excel
- c PDF
- d Otro, ¿Cuál? : Generado por la aplicación en formato xml

343. ¿Todos los formularios cuentan con un demo, guía o ayuda de diligenciamiento y permiten la verificación de errores?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (338 - Realización de servicios , 338 - Realización de trámites)

- a SI
- b NO

344. ¿En el diseño de formularios se utilizan los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (338 - Realización de servicios , 338 - Realización de trámites)

- a SI
- b NO

5. 4. 6. Interoperabilidad

345. En el marco de la implementación de cadenas de trámites, la Entidad:

- a Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites
- b Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites
- c Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites
- d No hace parte ni lidera ninguna cadena de trámites
- e No ha identificado que lidera o participa por lo menos en una cadena de trámites

346. ¿Cuántas cadenas de trámites lidera la Entidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

1

347. Nombre las Cadenas de Trámites que lidera la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

Ventanilla Unica de Comercio Exterior - VUCE

348. En cuantas cadenas de trámites participa la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites, 345 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)

1

349. Nombre las Cadenas de Trámites en las que participa la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites, 345 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)

Ventanilla Unica de Comercio Exterior - VUCE

350. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran racionalizadas?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

1

351. ¿En cuántas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de racionalización?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites, 345 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)

1

352. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de racionalización que le corresponde dentro de la cadena?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites, 345 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)

1

353. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran automatizadas?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

1

354. ¿En cuántas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de automatización?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites, 345 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)

1

355. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de automatización que le corresponde dentro de la cadena?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (345 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites, 345 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)

1

356. ¿Cuántos requisitos o documentos exigidos en los trámites y servicios de la Entidad son consultados o intercambiados a través de sistemas de información o herramientas tecnológicas interoperables?

96

357. ¿De estos trámites y servicios, en cuántos se ha implementado el lenguaje común de intercambio de información?

96

358. ¿La entidad publica en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Portal del Estado Colombiano, el detalle de la información de interés para más de una entidad?

- a SI
- b NO

5. 5. Modernización Institucional

5. 5. 1. **Solicitud de asesoría para acompañar el proceso de reforma organizacional - Elaboración del Estudio Técnico para la reforma organizacional - Elaboración de memoria justificativa - Solicitud de concepto técnico favorable frente a la reforma organizacional - Solicitud de concepto de viabilidad presupuestal - Registro en el SIGEP de la reforma organizacional**

359. ¿En los últimos dos años La Entidad adelantó un proceso de reforma organizacional?

- a SI
- b NO

360. La reforma organizacional estuvo orientada a:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (359 - SI)

- a Asignación de nuevas funciones
- b Reducción de funciones
- c Ajustes y/o mandatos legales
- d Formalización de la planta de empleos con base en los contratos de prestación de servicios
- e Otro, ¿Cuál?

361. ¿La Entidad necesita un proceso de modernización institucional?

- a SI
- b NO

362. Señale cuál de las siguientes etapas ha realizado la Entidad en el proceso de modernización a 31 de diciembre?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (361 - SI)

- a Diagnóstico o análisis de la identificación de necesidades.
- b Solicitud al DAFP de asesoría para acompañar el proceso
- c Elaboración del Estudio Técnico
- d Elaboración de memoria justificativa
- e Solicitud de concepto técnico favorable por parte del DAFP
- f Solicitud de concepto de viabilidad del Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- g Registro en el SIGEP de la reforma organizacional
- h Ninguna de las anteriores

5. 6. Gestión Documental

5. 6. 1. Planeación documental

363. Señale que actividades ha desarrollado la Entidad frente a la Política de Gestión Documental conforme a la normatividad vigente

- a Elaboración
- b Difusión
- c Publicación
- d Actualización
- e Ninguna

364. Indique el presupuesto asignado de gastos de funcionamiento de Gestión Documental en la vigencia

220000000

365. Indique el presupuesto asignado de gastos de inversión de Gestión Documental en la vigencia

0

366. ¿En cuál de los siguientes temas ha asignado presupuesto?

- a Gestión de Correspondencia
- b Organización de Expedientes
- c Organización de fondos documentales acumulados
- d Elaboración del cuadro de clasificación y tablas de retención documental
- e Aplicación de tablas retención documental
- f Actualización del cuadro de clasificación documental y tablas retención documental
- g Elaboración del programa de gestión documental - PGD
- h Actualización del programa de gestión documental - PGD
- i Digitalización de documentos de archivo
- j Implementación de la herramienta tecnológica para la gestión documental
- k Almacenamiento y custodia
- l Alquiler de espacios y depósitos
- m Otro, ¿Cuál? : Microfilmación

367. ¿La Entidad cuenta con una herramienta tecnológica para la gestión documental (administración de archivos, administración de correspondencia)?

- a SI

b NO

368. Señale los instrumentos archivísticos que ha elaborado la Entidad:

- a Cuadros de Clasificación Documental
- b Tablas de Retención Documental
- c Programa de Gestión Documental
- d Inventario Documental
- e Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- f Bancos Terminológicos
- g Mapas de procesos de la Entidad
- h Flujos documentales
- i Descripción de funciones de las unidades administrativas de la entidad
- j Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos
- k No se ha elaborado ningún instrumento

369. Señale los instrumentos archivísticos que ha implementado la Entidad:

- a Cuadros de Clasificación Documental
- b Tablas de Retención Documental
- c Programa de Gestión Documental
- d Inventario Documental
- e Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- f Bancos Terminológicos
- g Mapas de procesos
- h Flujos documentales
- i Descripción de funciones de las unidades administrativas de la entidad
- j Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos
- k No se ha implementado ningún instrumento

370. Señale los instrumentos archivísticos que la Entidad ha divulgado al interior

- a Cuadros de Clasificación Documental
- b Tablas de Retención Documental
- c Programa de Gestión Documental
- d Inventario Documental
- e Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- f Bancos Terminológicos
- g Mapas de procesos
- h Flujos documentales
- i Descripción de funciones de las unidades administrativas de la entidad
- j Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos
- k No se ha divulgado ningún instrumento

371. Señale las acciones que se consideraron en la planeación de la Entidad respecto al Programa de Gestión Documental:

- a Diseño del programa
- b Implementación del programa

- c Seguimiento del programa
- d Publicación del programa
- e No se consideraron acciones

372. Señale si la entidad ha contemplado dentro de su Programa de Gestión Documental la información contenida en:

- a Documentos de archivo (físicos y electrónicos)
- b Archivos institucionales (físicos y electrónicos)
- c Conservación documental
- d Preservación a largo plazo
- e Sistemas de información corporativos
- f Sistemas de trabajo colaborativo
- g Sistemas de administración de documentos
- h Sistemas de mensajería electrónica
- i Portales, intranet y extranet
- j Sistemas de bases de datos
- k Discos duros, servidores, discos o medios portales, cintas o medios de video a audio (análogo o digital), etc.
- l Cintas y medios de soporte (back up o contingencia)
- m Uso de tecnologías en la nube (Paquetes ofimáticos, almacenamiento, email etc..)
- n Otro, ¿Cuál?

373. ¿La Entidad cuenta con un Programa de Gestión Documental aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de acuerdo con la normatividad vigente?

- a SI
- b NO

374. ¿La Entidad cuenta con un equipo interdisciplinario para la aplicación del Programa de Gestión Documental?

- a SI
- b NO

5. 6. 2. Producción

375. ¿La entidad inició la implementación del Programa de Gestión Documental?

- a SI
- b NO

376. Señale las acciones que la Entidad ha realizado en el marco de la implementación del Programa de Gestión Documental

- a Actualización del Programa de Gestión Documental (incluye archivos físicos y documento electrónico de archivo) según la normatividad vigente
- b Definición de un modelo de requisitos para documentos electrónicos de archivo según la normatividad vigente

377. Identifique otros programas que se han considerado en el Programa de Gestión Documental:

- a Programa de normalización de formas y formularios electrónicos
- b Programa de documentos vitales o esenciales (asociado al plan de riesgo operativo de la entidad en caso de emergencia).
- c Programa de Gestión de Documentos Electrónicos
- d Programa de archivos descentralizados (incluye tercerización de la custodia o la administración).

- e Programa de reprografía (incluye los sistemas de fotocopiado, impresión, digitalización y microfilmación).
- f Programa de documentos especiales (gráficos, sonoros, audiovisuales, orales, de comunidades indígenas o afrodescendientes, etc.).
- g Programa Institucional de Capacitación.
- h Programa de Auditoria y Control.
- i Ninguno

5. 6. 3. Gestión y Trámite

378. Indique los elementos utilizados para el trámite y distribución de los documentos.

- a Sistema de clasificación para distribución de comunicaciones.
- b Medidas de control para entrega de comunicaciones.
- c Canales/medios de comunicación. (por ejemplo personal, fax, correo tradicional u otros)
- d Registro y organización de mensajería externa.
- e Herramientas de control, seguimiento y mejoramiento
- f Consulta a bases de datos
- g Indicadores de gestión y niveles de cumplimiento.
- h Tiempos de respuesta.
- i Control y condiciones de acceso.
- j Inventario documental.
- k Control y disponibilidad de expedientes.
- l Registro y control de consultas.
- m Tiempo de servicio.
- n Pautas para las comunicaciones oficiales (Oficios, cartas, memorandos)
- o No se cuenta con elementos de trámite y distribución de documentos
- p Otro, ¿Cuál?

5. 6. 4. Organización

379. Indique los procesos archivísticos que ha implementado la Entidad de acuerdo con la normatividad vigente

- a Clasificación
- b Ordenación
- c Descripción
- d No ha implementado ningun proceso archivistico

380. Indique los procesos archivísticos que ha actualizado la entidad de acuerdo con la normatividad vigente

- a Clasificación
- b Ordenación
- c Descripción
- d No actualizó ningun proceso archivistico

5. 6. 5. Transferencia

381. Señale las actividades que ha implementado la entidad para la transferencia documental de acuerdo con la normatividad vigente

- a Adaptación y aplicación del marco regulatorio (normas internas y procesos).
- b Definición del calendario o cronograma de transferencias documentales.

- c Alistamiento de transferencias primarias.
- d Alistamiento de transferencias secundarias.
- e Inventario documentales de las transferencias
- f Inventarios documentales de eliminación
- g Publicación de los inventarios
- h No ha implementado ninguna actividad para la transferencia documental

5. 6. 6. *Disposición*

382. Señale cuáles acciones para la disposición final de documentos ha implementado la Entidad

- a Elaboración de inventarios documentales
- b Método de selección documental
- c Herramientas automatizadas para las tablas de retención documental
- d Herramientas automatizadas para las tablas de valoración documental
- e Actualización de tablas de retención documental
- f Aplicación de tablas de retención documental
- g Aplicación de tablas de valoración documental
- h Otro, ¿Cuál?
- i No ha implementado ninguna actividad para la disposición final de documentos

5. 6. 7. *Preservación a Largo Plazo*

383. Indique las actividades que desarrolla la Entidad para la conservación documental

- a Diagnóstico del estado de conservación de la documentación
- b Mantenimiento y adecuación de instalaciones físicas
- c Limpieza de áreas (saneamiento ambiental) y documentos
- d Monitoreo de condiciones ambientales
- e Prevención de riesgos y manejo de emergencias
- f Adquisición y/o adecuación de mobiliario y equipo
- g Unidades de almacenamiento y conservación
- h Intervenciones menores
- i Otro, ¿Cuál?
- j No ha desarrollado actividades

384. Indique las actividades que desarrolla la Entidad para la preservación de largo plazo de la información

- a Política de preservación a largo plazo
- b Adaptación y aplicación del marco regulatorio
- c Evaluación y análisis de impacto de la estrategia institucional para la preservación a largo plazo
- d Estrategias de preservación a largo plazo
- e Otro, ¿Cuál?
- f No ha desarrollado actividades

5. 6. 8. *Valoración Documental*

385. ¿La entidad realiza de manera permanente y continua actividades de valoración documental de acuerdo con la normatividad vigente?

- a SI
- b NO

6. Gestión Financiera

6. 1. Gestión Financiera

6. 1. 1. Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC

386. La Entidad cuenta con un Plan Anual de Caja?

- a SI
- b NO

6. 1. 2. Programación y Ejecución Presupuestal

387. Indique el porcentaje de ejecución presupuestal acumulado con corte 31 de diciembre.

96.55

388. ¿La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios que presta?

- a SI
- b NO

6. 1. 3. Formulación y seguimiento a Proyectos de Inversión

389. Indique el porcentaje de ejecución presupuestal acumulado con corte 31 de diciembre de los gastos de inversión.

97.9

390. Indique el porcentaje de avance físico acumulado de los Proyectos de inversión

90.2

6. 1. 4. Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

391. ¿Su entidad elaboró el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia actual?

- a SI
- b NO

392. Ingrese el enlace URL correspondiente a la ubicación del Plan Anual de Adquisiciones

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (391 - SI)

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=32>

393. ¿El Plan Anual de Adquisiciones fue modificado y/o actualizado durante el periodo de evaluación?

- a SI
- b NO

394. ¿Su entidad está sujeta al Estatuto General de Contratación Pública?

- a SI

b NO

395. ¿El Plan Anual de Adquisiciones se encuentra publicado en SECOP?

a SI

b NO