

**INFORME AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA - GEL  
UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS -  
UARIV**

**(VIGENCIA 2017)**

00847

**CGR - CDSA No.  
JUNIO DE 2018**

**INFORME DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A IMPLEMENTACIÓN DE LA  
ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA - GEL**

**UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS -  
UARIV**

Contralor General de la Republica	Edgardo José Maya Villazón
Vicecontralora General	Gloria Amparo Alonso Másmela
Contralor Delegado para el Sector Agropecuario	Andrés Bernal Morales
Directora de Vigilancia Fiscal	Sonia Alexandra Gaviria Santacruz
Directora Estudios Sectoriales	Adriana Lucía González Díaz
Supervisora de Auditoría (E)	Mercedes Ortiz Cañón
Líder de Auditoría	Clara Cortés Clopatofsky
Auditores	Catalina Rodríguez Alfaro Eddy Marcela Castro Pardo

## TABLA DE CONTENIDO

	Página
1. HECHOS RELEVANTES AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO .....	6
2. CARTA DE CONCLUSIONES .....	9
2.1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	10
2.1.1. Objetivo General .....	10
2.1.2. Objetivos Específicos.....	10
2.2. CRITERIOS IDENTIFICADOS .....	11
2.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	15
2.4. LIMITACIONES DEL PROCESO .....	15
2.5. CONCLUSIONES GENERALES Y CONCEPTO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA .....	15
2.6. RELACIÓN DE HALLAZGOS.....	18
2.7. PLAN DE MEJORAMIENTO .....	19
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	20
3.1 RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 1 .....	20
3.1.1. COMPONENTE TIC PARA GESTIÓN .....	20
HALLAZGO 1. Logros: TIC para la Gestión/ Estrategia de TI/ Cumplimiento del plan estratégico de TI; TIC para la Gestión/ Estrategia de TI/ Cumplimiento con el alcance del plan estratégico; TIC para la Gestión/Indicadores de Resultado .....	20
HALLAZGO 2. Logro: TIC para la Gestión/Gobierno de TI/Cumplimiento con el esquema de gobierno de TI.....	24
HALLAZGO 3. Logros: TIC para la Gestión/ Información / Catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información; TIC para la Gestión/ Información / Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información (literales e, f, g, h, i, j) .....	26
HALLAZGO 4. Logros: TIC para la Gestión/Sistemas de Información/Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información; TIC para la Gestión/Capacidades institucionales/ Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos .....	28
HALLAZGO 5. Logro: TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con la metodología para adquisición de servicios tecnológicos. ....	31
HALLAZGO 6. Logro. TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los servicios tecnológicos (literales k, l, m, n) .....	33

HALLAZGO 7. Logro: TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con el programa de disposición final de residuos tecnológicos .....	34
HALLAZGO 8. Logro: TIC para la Gestión/Us o y Apropiación/Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación (literales a, b, c, d, e, f) .....	36
3.1.2. COMPONENTE TIC PARA SERVICIOS.....	37
HALLAZGO 9. Logro: TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con la arquitectura de servicios.....	37
HALLAZGO 10. Logro: TIC para Servicios/ Sistema integrado de PQRD/ Cuenta con un sistema móvil para la recepción, trámite y respuesta de PQRD (literal c) .....	39
3.1.3 COMPONENTE TIC PARA GOBIERNO ABIERTO .....	41
HALLAZGO 11. Logro: TIC para Gobierno Abierto/ Indicador de Resultado/ Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados (Literal a y b). Planeación, implementación, evaluación y seguimiento. ....	41
HALLAZGO 12. Logro: TIC para Gobierno Abierto/Transparencia/ Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos.....	43
3.1.4 COMPONENTE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION.....	45
HALLAZGO 13. Logros: Seguridad y Privacidad de la información/La entidad realiza el inventario de activos de información; Seguridad y Privacidad de la información/Indicador de Resultado/Identificación de activos críticos de información .....	45
HALLAZGO 14. Logros: Seguridad y Privacidad de la información. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. Comunicación, sensibilización, capacitación, tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información. Planeación. Implementación. Seguimiento, Monitoreo y mejoramiento continuo .....	48
HALLAZGO 15. Logro: Seguridad y Privacidad de la información/Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información/Diagnostico Seguridad y Privacidad de la Información.....	55
3.2. RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 2 .....	57
HALLAZGO 16. Control y seguimiento a la estrategia de Gobierno en Línea .....	57
3.3. RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 3 .....	75
4. ANEXOS.....	86

## GLOSARIO

AE	Arquitectura Empresarial
AMP	Acuerdo Marco de Precio
ANS	Acuerdos de Niveles de Servicios
APP	Aplicación para dispositivos móviles (celular, tablets)
CCE	Colombia Compra Eficiente
CCOC	Comando Conjunto Cibernético
CI	Control Interno
COLCERT	Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia
FURAG	Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión
GEL	Gobierno en Línea
LI.	Lineamiento
MINTIC	Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
MSPI	Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
PAARI	Plan de Asistencia, Atención y Reparación Integral
PETI	Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia
RAI	Registro de Activos de la Información
SI	Sistema de Información
SISCOD	Sistema de información para seguimiento de actualización de sistemas de información
SISGESTION	Sistema de información para el seguimiento de la gestión
TIC	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

## 1. HECHOS RELEVANTES AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

La Contraloría General de la República incluyó en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal (PVCF) de la vigencia 2018, una auditoría Transversal, desde el punto de vista sectorial, a la estrategia de Gobierno en Línea – GEL. Entre las entidades seleccionadas se encuentra la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV, cuyo resultado es objeto del presente informe. En esta sección se presenta el esquema normativo que da lugar a la estrategia GEL y que, por tanto, constituye el marco legal de los lineamientos y parámetros con los que se evalúa, en detalle, la implementación de la estrategia en la entidad.

El artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “*Todos por un nuevo país*”, habilitó al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, para definir y establecer los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas que deben adoptar las entidades estatales en sus Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), de manera que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece a los ciudadanos. Además, la norma precisó los casos en que deben aplicarse tales instrumentos; entre los que se encuentran específicamente: “*f) Implementación de la estrategia de Gobierno en Línea y g) Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de información en el Estado*”.

De otro lado, el Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que recogió el Decreto 2573 de 2014, “*por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones*” reglamentó la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea GEL.

Esta estrategia<sup>1</sup> comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información. Estos cuatro propósitos definen los cuatro componentes que direccionan la implementación de la estrategia: TIC para servicios, TIC para Gobierno abierto, TIC para gestión y, Seguridad y privacidad de la información.

---

<sup>1</sup> MINTIC. Manual de Gobierno en línea. [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941\\_manualGEL.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941_manualGEL.pdf). Consultado en junio de 2018.

Para cumplir con estos propósitos se han incorporado tres herramientas transversales a la Estrategia: en primer lugar el sello de excelencia en Gobierno en línea, que busca generar confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea que ofrece el gobierno; en segundo lugar el mapa de ruta, que permitirá enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con el Estado; en tercer lugar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, que se integra a la Estrategia con el fin de orientar sobre mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión.

MINTIC bajo el principio rector, según el cual *“El gobierno electrónico no es solo tecnología, debe ayudar a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y contribuir al desarrollo de la sociedad”* define los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea en el país, mide y evalúa el avance de la estrategia a través del índice de Gobierno en Línea, ayuda a que los colombianos conozcan y utilicen los medios electrónicos en sus trámites y servicios con el Estado, promueve el aprovechamiento y reutilización de la información pública, para generar servicios de valor agregado y busca mantener el liderazgo regional e internacional en materia de Gobierno Electrónico<sup>2</sup>.

La Estrategia de Gobierno en Línea cuenta con un sitio web dedicado a quienes de forma directa o indirecta participan en su implementación. Allí se encuentran detalles técnicos, herramientas, buenas prácticas y una comunidad que construye de forma colaborativa: la dirección es: <http://estrategia.gobiernoonline.gov.co>

Ahora bien, si las entidades que son objeto de control fiscal por parte de la Contraloría General de la República implementan de forma efectiva la estrategia de Gobierno en Línea, las auditorías en línea se potencian como una estrategia innovadora, abierta, adecuada para nuestro tiempo, adaptable y capaz de evolucionar para desarrollar el proceso auditor.

La Auditoría de Cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea, que adelantó la Contraloría General de la República a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV, para la vigencia 2017, se inscribió en ese propósito.

Así, con base las directrices impartidas por la Contraloría Delegada para el Sector de Infraestructura, la evaluación se adelantó con base en las evidencias que la Unidad registró como soporte de las 74 respuestas que evalúan la estrategia GEL, en el Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, en el recurso

<sup>2</sup> Dirección de Gobierno en Línea. <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7246.html> consultado en junio 2018

\\TOTORO\Unidad\_Victimas\Planeacion\Evidencias\_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017.

## 2. CARTA DE CONCLUSIONES

Doctora:

**YOLANDA PINTO DE GAVIRIA**

**Directora**

**Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas –UARIV-**  
Ciudad.

Respetada doctora Yolanda:

Con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política y de conformidad con lo estipulado en la Resolución Orgánica No. 014 del 14 de junio de 2017, la Contraloría General de la República realizó auditoría de cumplimiento sobre la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV.

Es responsabilidad de la Administración, el contenido en calidad y cantidad de la información suministrada, así como con el cumplimiento de las normas que le son aplicables a su actividad institucional en relación con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.

Por su parte, es obligación de la CGR expresar, con independencia, una conclusión sobre el cumplimiento de las disposiciones aplicables en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea por parte de la Unidad. Esta conclusión se fundamenta en los resultados obtenidos en la auditoría realizada y se soportan, ampliamente, a lo largo del informe.

El trabajo se ajustó a lo dispuesto en los Principios fundamentales de auditoría y a las Directrices impartidas para la auditoría de cumplimiento, conforme a lo establecido en la Resolución Orgánica No. 014 del 14 de junio de 2017, proferida por la Contraloría General de la República, en concordancia con las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI<sup>3</sup>), desarrolladas por la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI<sup>4</sup>) para las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

Estos principios requieren de parte de la CGR la observancia de las exigencias profesionales y éticas necesarias para la planificación y ejecución de la auditoría

---

<sup>3</sup> ISSAI: The International Standards of Supreme Audit Institutions.

<sup>4</sup> INTOSAI: International Organization of Supreme Audit Institutions.

orientada a verificar que los procesos consultaron la normatividad que les es aplicable.

La auditoría incluyó el examen de las evidencias y documentos que soportan las respuestas de la entidad al FURAG, dispuestas en \\TOTORO\Unidad\_Victimas\Planeacion\Evidencias\_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017 y el cumplimiento de las disposiciones legales, así como de la documentación dispuesta por la entidad en las distintas reuniones adelantadas o en respuesta a los requerimientos realizados por el equipo auditor. El período auditado tuvo como fecha de corte, diciembre 31 de 2017.

Los análisis y conclusiones se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en el Sistema de información de Auditorías, establecido para tal efecto, y en los archivos de la Contraloría Delegada para el Sector Agropecuario.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas fueron analizadas y en este informe se incluyen aquellos que la CGR consideró pertinentes.

## 2.1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría fueron los siguientes:

### 2.1.1. Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea para construir un estado abierto, más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

### 2.1.2. Objetivos Específicos

- 1) Conceptuar sobre el cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y el grado de avance en Gobierno Digital en la entidad, de acuerdo con el instrumento establecido.
- 2) Evaluar la eficiencia del control fiscal interno en la estrategia GEL
- 3) Determinar el gasto y la inversión en la modernización tecnológica de la entidad y en la implementación de la estrategia GEL, durante la vigencia

2017, y el cumplimiento del principio de economía (planeación en contratación) y la eficacia (cumplimiento del objeto) de los proyectos y/o contratos seleccionados.

## 2.2. CRITERIOS IDENTIFICADOS

De acuerdo con el objeto de la evaluación, los criterios sujetos a verificación son:

**Decreto 1078 de 2015** (Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que recogió el Decreto 2573 de 2014, "*por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones*"; en particular las normas transcritas a continuación, que rigen la implementación de la estrategia y constituyen el marco normativo de los lineamientos que se citan en cada uno de los hallazgos.

### Artículo 2.2.9.1.1.2

*Ámbito de aplicación. Serán sujetos obligados de las disposiciones contenidas en el presente capítulo las entidades que conforman la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones administrativas.*

*Parágrafo. La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las Ramas Legislativa y Judicial, en los órganos de control, en los autónomos e independientes y demás organismos del Estado, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.*

### Artículo 2.2.9.1.2.1

Estrategia de Gobierno en Línea

Componentes, instrumentos y responsables

*Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de cuatro componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.*

**1. TIC para Servicios.** *Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.*

**2. TIC para el Gobierno abierto.** *Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y*

*colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

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

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

*Parágrafo. TIC para el gobierno abierto comprende algunos de los aspectos que hacen parte de Alianza para el Gobierno Abierto, pero no los cubre en su totalidad.*

#### Artículo 2.2.9.1.2.2

*Instrumentos. Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea serán los siguientes:*

*Manual de Gobierno en Línea. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.*

*Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea.*

*Parágrafo 1. Los instrumentos podrán ser actualizados periódicamente cuando así lo determine el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.*

*Parágrafo 2. La estrategia de Gobierno en Línea será liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y articulada con las demás entidades cuando se relacionen con las funciones misionales que tengan a su cargo.*

#### Artículo 2.2.9.1.2.4.

*Responsable de orientar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. En las entidades del orden nacional, el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de que trata el artículo 6 del Decreto 2482 de 2012, o las normas que lo modifiquen o sustituyan, será la instancia orientadora de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea al interior de cada entidad. Los sujetos obligados deberán incluir la estrategia de Gobierno en línea de forma transversal dentro de sus planes estratégicos sectoriales e institucionales, y anualmente dentro de los planes de acción de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación*

y Gestión de que trata el Decreto 2482 de 2012 o las normas que lo modifiquen o sustituyan. En estos documentos se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestares que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen.

Artículo 2.2.9.1.3.2

*Plazos para implementar las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en línea:*

COMPONENTE/ AÑO	2016	2017
TIC para Servicios	100%	Mantener
TIC para el Gobierno abierto	100%	Mantener
TIC para la Gestión	50%	80%
Seguridad y privacidad de la Información	60%	80%

Artículo 2.2.9.1.3.1

*Medición y Monitoreo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que le sea requerida.*

*En el caso de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, la información será suministrada en el Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG) o el que haga sus veces, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 2482 de 2012, o las normas que lo modifiquen o sustituyan.*

**Decreto 1499 de 2017** *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”:*

Artículo 2.2.22.3.10

*Medición de la Gestión y Desempeño Institucional. La recolección de información necesaria para dicha medición se hará a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG. La medición de la gestión y desempeño institucional se hará a través del índice, las metodologías o herramientas definidas por la Función Pública, sin perjuicio de otras mediciones que en la materia efectúen las entidades del Gobierno.*

**Artículo 2.2.23.3.**

*Medición del Modelo Estándar de Control Interno. Los representantes legales y jefes de organismos de las entidades a las que les aplica la Ley 87 de 1993 medirán el estado de avance del Modelo Estándar de Control Interno. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces realizarán la medición de la efectividad de dicho Modelo. La Función Pública establecerá la metodología, la periodicidad y demás condiciones necesarias para tal medición y recogerá la información a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG.*

*Los resultados de esta medición servirán de base para el informe que sobre el avance del Control Interno en el Estado presentará el Presidente de la República al Congreso de la República, al inicio de cada legislatura.*

**MINTIC. Manual Estrategia de Gobierno en línea**

**G.GEN.01. Guía Generalidades del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI.** Guía técnica Versión 1.3 mayo de 2017

**G.GEN.04. Guía General de Evidencias del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado** Guía técnica Versión 1.2 11 de mayo de 2017

**COMPONENTE: TIC PARA GOBIERNO ABIERTO**

**Ley 1712 de 2014** (Artículos 11, literal k). Ley de transparencia.

*Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.*

**Decreto 1081 de 2015** Artículo 2.1.1.2.1.11.

*Publicación de Datos Abiertos. Las condiciones técnicas de que trata el literal k) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 para la publicación de datos abiertos, serán elaboradas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y publicadas en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano o la herramienta que lo sustituya.*

### 2.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría evaluó el avance en la implementación de la estrategia GEL a través del Formulario Único para el Reporte de Avances de la Gestión FURAG, herramienta en línea a través de la cual se registran, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo.

La evaluación del avance se realizó con las respuestas y evidencias enviadas por la Unidad, para dar soporte a 74 interrogantes que permitieron evaluar el avance de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.

### 2.4. LIMITACIONES DEL PROCESO

En el trabajo de auditoría no se presentaron limitaciones que afectaron el alcance de la auditoría.

### 2.5. CONCLUSIONES GENERALES Y CONCEPTO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA

Como resultado de la auditoría realizada, la Contraloría General de la República considera que el cumplimiento de la normatividad relacionada con la Estrategia de Gobierno en Línea NO resulta conforme, en todos los aspectos significativos, frente a los criterios aplicados.

De acuerdo con la metodología establecida en la Guía de Cumplimiento, el concepto es "*Incumplimiento Material – Conclusión Adversa*", debido a que la CGR considera que la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea no resulta conforme con los criterios de evaluación. (**Incumplimiento Material – Concepto Adverso**).

Pese a que se observan esfuerzos por avanzar en algunos de los distintos elementos de la estrategia, éstos no se encuentran articulados de forma que pueda observarse un avance integral en cada componente de cara a los propósitos fijados en el marco normativo. Los resultados en la evaluación de los controles y de los criterios que constituyen la materialidad, se explican por este hecho.

De una parte, el resultado de la evaluación del Control Interno indica que es **Ineficiente** con una calificación de 2.275. Esta calificación se compone de la evaluación por componentes (10%) en el que se determinó que es "**parcialmente**

**adecuado**”; por lo tanto, la evaluación fue de 0.2; evaluación del diseño (20%) donde se obtuvo una calificación ponderada de 0.325 y la evaluación de la efectividad (70%) con una calificación de 1.750 para una evaluación del diseño y efectividad de 2.075 que corresponde a **“inadecuado”**. Todo esto, según los parámetros establecidos en la Guía de Auditoría.

De otro lado, de acuerdo con los parámetros de materialidad se obtuvo una calificación de 12.85, que constituye un avance del 47% frente a los 27.1 puntos, que indicarían el avance del 100%, según la ponderación y el avance exigido por el Artículo 2.2.9.1.3.2 del Decreto 1078 de 2015. Todo esto se observa en el cuadro siguiente:

Componente	Total indicadores de resultado a evaluar	Ponderación componente en UARIV	Avance 2017	Max calif.	Calificac ponderada	Evaluación			
						Cumple	No cumple	Puntaje	Avance
TIC para Gestión	63	25%	80%	50	12,6	14	49	3,5	28%
Seguridad y privacidad de la Información	25	35%	80%	20	7	9	16	3,15	45%
TIC para Gobierno Abierto	48	10%	100%	48	4,8	41	7	4,1	85%
TIC para servicios	9	30%	100%	9	2,7	7	2	2,1	78%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>1</b>	<b>NA</b>	<b>127</b>	<b>27,1</b>	<b>71</b>	<b>74</b>	<b>12,85</b>	<b>47%</b>

Además, en el análisis de la inversión se encuentra que, pese al volumen de recursos invertidos en los diferentes contratos, no se alcanzan las metas más relevantes de atención. En particular, en el proyecto *Mejoramiento de los Canales de Atención*, donde la contratación de centros de contacto ascendió a \$307.7 mil millones (a pesos de 2017), para el período 2014-2017, se presenta un rezago de poco más del 45% en el número de solicitudes tramitadas y del 42% en el número de hogares a quienes se les elaboró el PAARI<sup>5</sup>. Así, el déficit de atención a la población víctima en dos de los más importantes servicios supera el 40%.

En conclusión, la Unidad **“no cumple”** con el avance esperado para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, según los lineamientos, guías y buenas prácticas definidas. Las deficiencias halladas se encuentran en los siguientes elementos que, como se observa, resultan fundamentales en cada componente:

### **TIC para la Gestión:**

#### Estrategia TI

- Elaboración y actualización de los catálogos de datos, información, flujos de información y servicios tecnológicos los cuales son el punto de partida para

<sup>5</sup> PAARI: Plan de Asistencia, Atención y Reparación Integral. Se elaboraba a cada Víctima. Cabe advertir que, de acuerdo con lo informado por la UARIV al equipo auditor, este plan fue reemplazado por la Encuesta Única de Caracterización. No obstante, la entidad no ha hecho ajustes en sus reportes.

diseñar el modelo Arquitectura Empresarial el cual integra, en el logro de los objetivos misionales, a las tecnologías de información.

- El diseño del modelo de la Arquitectura Empresarial para diagnosticar el estado actual de la infraestructura tecnológica (as is), determinar el futuro (to be) exigido para que la entidad cumpla sus objetivos misionales, identificar la brecha entre los dos estados y, a partir de ella, definir, conformar y priorizar el portafolio de planes, proyectos y servicios que son insumo del Plan Estratégico de TI.
- La elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI-.
- La definición de los indicadores para el seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia.
- La definición y actualización permanente de las políticas de TI en cuanto a datos, información, sistemas de información, servicios, datos abiertos, seguridad y privacidad de la información, uso y apropiación de TI, calidad de los datos, intercambio de información.

#### Gobierno TI

La formalización de la Estructura de TI (roles, funciones y responsabilidades).

#### Información

- La elaboración y actualización permanente de los catálogos de datos, información, flujos de información y servicios tecnológicos los cuales son el punto de partida para diseñar el modelo Arquitectura Empresarial el cual integra en el logro de los objetivos misionales a las tecnologías de información.
- La implementación de ciclo de mejora continua para garantizar la calidad del dato y la información.

#### Sistemas de información

- La definición y evolución de las arquitecturas de referencia y de solución de los Sistemas de Información.
- La adopción de una metodología para dar cobertura al ciclo de vida de los Sistemas de Información.
- La definición de un procedimiento que garantice la mejora continua de la calidad de los datos.
- La definición de la gestión de la calidad para evaluar, planificar y ejecutar actividades de mejora continua en los sistemas de Información, de acuerdo con el plan estratégico diseñado.

#### Servicios TI

- Definición y actualización permanente del modelo de infraestructura tecnológica que brinda soporte a los servicios TI.

- Planeación y seguimiento a la capacidad, disponibilidad, cumplimiento de estándares y adaptabilidad de los servicios TI.
- Seguimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio –ANS- con terceros.

#### Uso y apropiación

Planeación y seguimiento a las acciones de fortalecimiento y/o desarrollo de habilidades TI para garantizar el acceso a todos los grupos de interés.

#### TIC para Gobierno abierto

- Implementación de ejercicios de rendición de cuentas apoyadas en TI.
- Identificación, publicación, seguimiento, mejoramiento y actualización de los conjuntos de datos abiertos.

#### TIC para servicios

- Actualización de la arquitectura de servicios y del catálogo de servicios.
- Implementación de una app para el acceso al sistema integrado PQRSD.

#### Seguridad y privacidad de la información

- Actualización y complementación del Inventario de activos de la información.
- Identificación y comunicación de la Infraestructura crítica a las partes interesadas.
- Adaptación de la metodología de gestión de riesgos de gestión y corrupción a la de seguridad de la información.
- Actualización permanente de la matriz de riesgos.

Definición de los planes y seguimiento de: el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, tratamiento de riesgos, control operacional, divulgación de políticas, sensibilización y apropiación, acciones de mejora, preventivas y correctivas.

## 2.6. RELACIÓN DE HALLAZGOS

Como resultado de la auditoría, la Contraloría General de la República constituyeron diez y seis (16) hallazgos Administrativos, sin connotación Penal, Fiscal o Disciplinaria.

## 2.7. PLAN DE MEJORAMIENTO

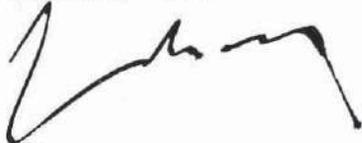
La UARIV, deberá elaborar el Plan de Mejoramiento, con acciones y metas de tipo correctivo y/o preventivo, dirigidas a subsanar las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados por la Contraloría General de la República como resultado del proceso auditor y que hacen parte de este informe.

Tanto el Plan de Mejoramiento como los avances del mismo, deberán ser reportados a través del Sistema de Rendición de Cuentas e Informes (SIRECI), dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al recibo de este informe, según lo establecido la Resolución 07350 de 2013.

Para efectos de autorizar el registro y transmisión de la información correspondiente a la modalidad Plan de Mejoramiento, a través del SIRECI, el Representante Legal del sujeto de control debe remitir al correo electrónico **soporte\_sireci@contraloria.gov.co** el documento en el cual se evidencia la fecha de recibo por parte de la entidad del presente informe, de ser viable el mismo día de su recepción, con copia a los correos electrónicos: mercedes.ortiz@contraloria.gov.co, clara.cortes@contraloria.gov.co y cecilia.gomez@contraloria.gov.co.

La Contraloría General de la República evaluará la efectividad de las acciones emprendidas por la entidad para eliminar las causas de los hallazgos detectados en esta auditoría, según lo establecido en la Resolución Orgánica que reglamenta el proceso y la Guía de auditoría aplicable.

Bogotá, D.C., 07 JUN. 2018



**ANDRÉS BERNAL MORALES**  
Contralor Delegado para el Sector Agropecuario

Aprobó: Sonia A. Gaviria Santacruz - Directora de Vigilancia Fiscal  
Revisó: Mercedes Ortiz Cañón - Supervisora  
Elaboró: Equipo Auditor



### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### 3.1. RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 1

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>
Conceptuar sobre el cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y el grado de avance en Gobierno Digital en la entidad, de acuerdo con el instrumento establecido.

##### 3.1.1. Componente TIC para Gestión

Como resultado de la auditoría se detectaron las siguientes situaciones de incumplimiento que fueron validadas como hallazgos de auditoría.

- **HALLAZGO 1. Logros: TIC para la Gestión/ Estrategia de TI/ Cumplimiento del plan estratégico de TI; TIC para la Gestión/ Estrategia de TI/ Cumplimiento con el alcance del plan estratégico; TIC para la Gestión/Indicadores de Resultado**

No.	Pregunta FURAG <sup>6</sup>	Respuesta Entidad
1 (122)	Planeación: ¿Cuál es el estado del plan estratégico de TI (PETI)?  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 122	b. Lo formuló, pero no está actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado
2 (123)	Planeación. El Plan Estratégico de TI (PETI) incluye: a) El portafolio o mapa de ruta de los proyectos b) La proyección del presupuesto	a) El portafolio o mapa de ruta de los proyectos d)El análisis de la situación actual

<sup>6</sup> FURAG: De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012, *El Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión*, es una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.

Según la circular externo 100-002- 2015 están obligados a diligenciarlo, las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional con excepción de: Los Fondos sin estructura administrativa ni planta de personal, los Fondos Ganaderos, las Electrificadoras y las entidades en proceso de liquidación, supresión o disolución, aunque continúan con la obligación de aplicar, en lo pertinente las políticas de desarrollo administrativo y reportar su avance en los medios que tengan establecidos.

Fuente: Sirvo a mi país. [http://www.sirvoamipais.gov.co/preguntas\\_frecuentes/-/asset\\_publisher/6l5lsKPLmET8/content/%C2%BFtiene-preguntas-sobre-el-furag-encuentre-aca-la-respuesta-24-de-febrero-fecha-limite-de-diligenciamiento-](http://www.sirvoamipais.gov.co/preguntas_frecuentes/-/asset_publisher/6l5lsKPLmET8/content/%C2%BFtiene-preguntas-sobre-el-furag-encuentre-aca-la-respuesta-24-de-febrero-fecha-limite-de-diligenciamiento-). Recuperado el 15 abril 2018

No.	Pregunta FURAG <sup>6</sup>	Respuesta Entidad
	c) El entendimiento estratégico d) El análisis de la situación actual e) El plan de comunicaciones del PETI f) Todos los dominios del Marco de Referencia.  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 123	e) El plan de comunicaciones del PETI f) Todos los dominios del Marco de Referencia
4 (148b)	Implementación: Señale: b. El número de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de Ti que fueron alcanzados  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 148	4

Criterio: G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI.

Lineamiento LI.ES. 05.Ámbito: Entendimiento estratégico. Dominio: Estrategia. La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con una estrategia de TI documentada en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETI, el cual puede ser emitido de manera independiente o puede ser parte de un plan estratégico de la institución. El PETI debe incorporar los resultados de los ejercicios de Arquitectura Empresarial. El PETI debe contener la proyección de la estrategia para 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector, la institución y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información.

#### Plan Estratégico Institucional y Sectorial

G.GEN.03 Guía General de Procesos de Arquitectura Empresarial

G.GEN.02 Guía General de Adopción del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial

#### Sistema de Gestión de la Calidad

G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI. Guía técnica. Versión 1.0. 30 de marzo de 2016

G.GEN.03. Guía General de un Proceso de Arquitectura Empresarial. Guía técnica Versión 1.3. 31 de mayo de 2016

Descripción del hecho:

Pese a que la entidad registró en el FURAG la existencia del Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI y que, efectivamente, en las evidencias presentó un documento, el equipo auditor encontró que su contenido no se ajusta a los lineamientos normativos y metodológicos fijados por el MINTIC. Así, el portafolio o mapa de ruta de los proyectos, el entendimiento estratégico, el análisis de la situación actual y la proyección presupuestal tienen un alcance parcial e incompleto, que evidencia que la Unidad no cumple con el lineamiento LI.ES.05 Documentación de la estrategia de TI en el PETI, que señala *“se debe contar con una estrategia de TI documentada en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETI. El PETI debe contener la proyección de la estrategia para 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector o de la institución, normatividad y tendencias tecnológicas”*.

Las deficiencias del documento presentado se encuentran en los siguientes aspectos:

El documento PETI no se ajusta a los lineamientos de Guía Técnica G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI del 30 de marzo de 2016.

El Plan no fue aprobado por la alta dirección. En la ruta de evidencias aportadas no se encuentra el acto administrativo o documento que evidencie la aprobación del PETI por la alta gerencia.

Carece de:

- a) Proyección a 4 años.
- b) Diagnóstico de la Arquitectura Empresarial (AE) al PETI.
- c) La integración de la Arquitectura Empresarial (AE) al PETI.
- d) Las brechas de la Arquitectura Misional y la Arquitectura TI identificadas como resultado del análisis entre la AE (as is) y la AE (to-be).
- e) La hoja de ruta resultado del análisis de brecha anterior, donde se identifican y priorizan las iniciativas y los proyectos TI de la AE.
- f) La proyección presupuestal.

No se fundamenta en los componentes y dominios (estrategia de TI, uso y apropiación de las tecnologías en la UARIV, los sistemas de información, servicios tecnológicos).

No define modelo operativo, roles, necesidades de información y la alineación de los procesos con las TI (matriz de procesos versus sistemas de información).

No desarrolla el modelo de gestión de las TI, solo lo menciona sin desarrollarlo, por ejemplo, para Gobierno TI, no define cual es la estructura organizacional y el talento humano que compone la oficina. Así mismo, para la evaluación del PETI, se mencionan indicadores, metas que se señalan se desarrollaran en SISGESTION, pero no se relacionan ni detalla más información.

Pese a que la Unidad definió cuatro (4) objetivos no hay evidencia de su implementación debido a que no presentó soportes; en su lugar aportó una (1) hoja en Word en la que aparece una tabla que registra la respuesta entregada por la Unidad en el FURAG.

Los indicadores, metas y responsables que permiten el seguimiento del PETI no son inherentes a la estrategia misma sino están relacionados con el Plan de Acción 2017 de la Oficina de Tecnología de la Información.

Se evidencia la ausencia total sobre avances que incluyan la Arquitectura misional (de negocio) y la Arquitectura TI, actual y objetivo. Por lo cual se desconoce la brecha (y su análisis) existente entre el estado actual y el estado objetivo de las arquitecturas y obviamente no se desarrolla el mapa de ruta esperado por la estrategia GEL como insumo esencial para el diseño del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Unidad.

Se evidencia en prueba de recorrido que en la entidad no se ha desarrollado algún ejercicio de seguimiento integral a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Sobre las preguntas 148b del FURAG la entidad presenta como evidencia del cumplimiento de los cuatro objetivos del plan, el documento con los indicadores definidos y evaluados mensualmente con respecto a la estrategia de fortalecimiento de la gestión TI, soportada en el documento *plan estratégico de tecnologías de la información - PETI 2017*, el cual se estableció con base en la línea estratégica de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Sin embargo, el cumplimiento de los objetivos de un PETI debe estar enmarcado en una proyección a cuatro años para dar cuenta a través de indicadores, sobre los resultados anuales de cumplimiento, el avance con respecto de la brecha definida, el análisis de la inversión, el impacto a las partes interesadas y el detalle de la reprogramación de actividades en caso de ser necesario. Por lo cual, se deduce que los indicadores presentados no dan respuesta al avance y cumplimiento de las actividades de un PETI.

Causa:

La entidad no cuenta con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.

Efecto:

Las falencias identificadas no le permiten a la entidad tener una visión completa e integra de sus tecnologías de información, de su Arquitectura empresarial (misional y de TI) y de su dinámica organizacional para analizar integralmente su desempeño estratégico.

**Respuesta de la entidad:**

*Con respecto a las preguntas 122 y 123 la entidad acoge la observación presentada por la Contraloría General de la República y se obliga a desarrollar acciones de mejora.*

- **HALLAZGO 2. Logro: TIC para la Gestión/Gobierno de TI/Cumplimiento con el esquema de gobierno de TI**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
47 (126)	Planeación. Señale los aspectos incorporados en el esquema de gobierno de TI de la Entidad: a No cuenta con un esquema de gobierno de TI b Políticas de TI c Procesos de TI d Indicadores de TI e Instancias de decisión de TI f Roles y responsabilidades de TI g Estructura organizacional del área de TI  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 126	b Políticas de TI c Procesos de TI d Indicadores de TI e Instancias de decisión de TI g Estructura organizacional del área de TI

Criterio:

Manual de Gobierno en línea y modelo IT4+  
Alineación del gobierno de TI -LI.GO.01. *“La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar un esquema de Gobierno TI alineado con la estrategia misional y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que estructure y direcciona el flujo de las decisiones de TI”.*

Descripción del hecho:

En la carpeta que presenta soportes para la pregunta 126 del FURAG se encuentra un documento no formalizado denominado Políticas TI, cuya última actualización corresponde a octubre de 2016.

Con respecto a los procesos TI la Unidad adjunta una presentación de los SISTEMAS DE INFORMACION APOYO TECNOLOGICO RUTA INTEGRAL, que corresponde a agosto de 2015, con información de las vigencias 2014 y 2015 donde no se evidencian los procesos desarrollados por la OTI.

Como soporte a la respuesta de Indicadores, la Unidad anexa un archivo Excel denominado "*Seguimiento Consolidado de Capacidad - Dic*" que corresponde a SEGUIMIENTO CAPACIDAD OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION de la vigencia 2015.

Como soporte de la respuesta a la Estructura organizacional de la OTI, se entrega un archivo en PowerPoint no formalizado por un acto administrativo

De lo anterior, se concluye que la información aportada se encuentra en archivos desactualizados que no dan cuenta del avance de la gestión desarrollada en 2017 y no se encuentran formalizados.

Causa:

Esquema de Gobierno TI no formalizado.

Efecto:

El actual Esquema de Gobierno TI no formal desvirtúa los mecanismos de seguimiento, control y mejora continua implementados para prestar los servicios TI a la entidad y partes interesadas.

**Respuesta de la entidad:**

La entidad adjunta la evidencia de la caracterización del proceso de Gestión de la Información y el acta de formalización, que son parte del mapa de procesos de la Unidad donde se define este proceso como estratégico.

Igualmente se adjuntan las evidencias de los indicadores de seguimiento al Plan de Acción TI 2017 y de la formalización de la instancia de decisión TI

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

La Unidad ha venido avanzando en la caracterización e implementación del proceso estratégico de gestión de la Información, pero en la revisión de las nuevas evidencias aportadas sobre el cumplimiento de la aplicación de la estrategia en la entidad, se observa que no se encuentran definidas las políticas sobre los componentes de la estrategia GEL (Gestión: Estrategia TI, Gobierno TI, Componentes de Información, sistemas de información, servicios TI, Uso y apropiación; Gobierno abierto; servicios) y, las políticas sobre seguridad de la información están desactualizadas (2015) .

Respecto del informe de seguimiento a los indicadores 2017 corresponden al documento presentado como *PETI* con vigencia de un año, que como se mencionó anteriormente no tiene el alcance de los cuatro años definidos para la construcción de dicho instrumento. Así mismo no se evidenció que con el Decreto 4802 de 2011 y la resolución 100 de 2016 se determine la estructura interna de la OTI, los roles y responsabilidades de TI.

Lo anteriormente expuesto indica que el Esquema de Gobierno TI no está formalmente definido y alineado a la estrategia TI.

- **HALLAZGO 3. Logros: TIC para la Gestión/ Información / Catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información; TIC para la Gestión/ Información / Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información (literales e, f, g, h, i, j)**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
36 (131)	<p>Planeación: Del catálogo de componentes de información la entidad ha documentado de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura empresarial:</p> <p>a Catálogo o directorio de datos (abiertos y geo referenciados)?  b Catálogo de Información  c Catálogo de Servicios de información  d Catálogo de Flujos de información</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 131</p>	<p>a. 0  b Catálogo de Información  c Catálogo de Servicios de información  d Catálogo de Flujos de información</p>

Criterio:

G.INF.07 Guía Cómo construir el catálogo de Componentes de Información. Guía técnica. Versión 1.0. 21 de diciembre de 2016  
Manual de Gobierno en línea –TIC Gobierno Abierto- Logro de Transparencia –  
Criterio Datos abiertos.  
Guía para la apertura de datos

Descripción del hecho:

La Unidad, en respuesta al interrogante 131 del FURAG, anexa el archivo *CATALOGO DE SERVICIOS v8 31052016 EN ACTUALIZACION (2).docx* cuyo contenido referencia el Portafolio de servicios de la Oficina de Tecnología de la Información y describe 35 servicios de negocio y 3 servicios de la Red Nacional de Información RNI. El documento está actualizado a mayo de 2016 y la ficha técnica de la descripción de cada servicio no corresponde totalmente a los criterios o atributos definidos para tal fin.

La entidad no adjunta el catálogo de datos (misionales y geo-referenciados), el catálogo de información y el catálogo de flujos de información.

Por lo anterior se evidencia que la Unidad no cumple con lineamientos definidos en *"El catálogo de los Componentes de información"*<sup>7</sup>.

Con respecto a la respuesta a los interrogantes 120e, 120g, 120i y 120j, la entidad no anexa el programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional, por ende, no evidencia la definición y aplicación de metodologías para medir la calidad de los componentes de información, ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos o la Implementación de los controles de calidad de los datos, en los sistemas de información

De lo aportado se desprende que la Unidad realizó reuniones para desarrollar el tema; sin embargo, no se evidencia si se determinó un lineamiento o si se aprobó un documento con alguna referenciación, que permita establecer una política clara sobre los mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información por parte de la UARIV.

---

<sup>7</sup> LI.INF.07 Catálogo de Componentes de información

Causa:

La entidad no cuenta con los Catálogos completos y actualizados de datos (abiertos y geo referenciados, Información, Servicios de información y Flujos de información).

Efecto:

Los ejercicios de diseño y modelado de la arquitectura TI evidenciarán falencias permanentes, dado que el catálogo de componentes de información representa el punto de partida para la construcción de la arquitectura de información y la base para iniciar procesos de calidad de información de la entidad e interoperabilidad entre entidades.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad acoge la observación presentada por la Contraloría General de la República a la respuesta del interrogante 131 del FURAG y se obliga a desarrollar las acciones de mejora.*

- **HALLAZGO 4. Logros: TIC para la Gestión/Sistemas de Información/Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información; TIC para la Gestión/Capacidades institucionales/ Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta de la Entidad
12 (137)	<p>Planeación: Con respecto a la arquitectura de sistemas de información, la entidad:</p> <p>a. Elaboró el catálogo de sistemas de información</p> <p>b. Definió los diagramas de interacción e interoperabilidad de sus sistemas de información.</p> <p>c. Documentó las arquitecturas de solución de sus sistemas de información.</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 137</p>	<p>a. Elaboró el catálogo de sistemas de información</p> <p>b. Definió los diagramas de interacción e interoperabilidad de sus sistemas de información.</p> <p>c. Documentó las arquitecturas de solución de sus sistemas de información.</p>
17	Implementación: Los sistemas de información de la	

No.	Pregunta FURAG	Respuesta de la Entidad
(135)	Entidad tienen habilitadas características que permitan la apertura de sus datos a. No b Si  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 135	b Si
30 (146)	Planeación: ¿La Entidad previo a la automatización de procesos y/o procedimientos, hace revisión desde la perspectiva funcional? a. No b Si, y cuenta con las evidencias  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 146	b Si, y cuenta con las evidencias
31, (147)	Implementación: En el último año la entidad realizó automatización de: a. Procesos b. Procedimientos  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 147	a. Procesos b. Procedimientos

Criterio:

Guía: G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información. Versión 1.0 30 diciembre 2014.

G.GEN.04. Guía General de Evidencias del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado Guía técnica Versión 1.2 11 de mayo de 2017

Descripción del hecho:

La entidad no adjunta como respuesta a la pregunta 137 del FURAG, las arquitecturas de solución de sus sistemas de información, ni los diagramas de interoperabilidad entre los SI propios y con otras entidades. Con respecto al Catálogo de los sistemas de información se evidencia que el inventario de SI no es consistente en los diferentes documentos que lo reportan. Es así como en el

inventario entregado, como evidencia de cumplimiento, se relaciona 63 SI, mientras que en el Registro de Activos de la Información – RAI, se relacionan 45.

Para dar respuesta a la pregunta 146 del FURAG, la entidad no aportó la evidencia del análisis funcional de procesos y/o procedimientos que fueron automatizados en la vigencia 2017. Igualmente, en la respuesta a la pregunta 147, la entidad no relaciona los procesos y procedimientos automatizados en la vigencia 2017.

Causa:

Dado que el modelo de la Arquitectura TI (as-is, to-be y brecha) no está definido, la documentación que lo soporta es producto de ejercicios fragmentados.

Efecto:

Todo ejercicio de Arquitectura TI desarrollado desde los sistemas de información adolece de integridad y sinergia si no está enmarcado en el modelo de Arquitectura Empresarial (Misional y TI).

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad acoge las observaciones presentadas por la Contraloría General a las preguntas 137, 135 y se obliga a desarrollar las acciones de mejora.*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

Con respecto a las preguntas 146 y 147, como respuesta a la observación de la Contraloría General de la República, la entidad informa y entrega evidencias que dan cuenta de actualizaciones y desarrollos de software a procesos y procedimientos de la Unidad. Sin embargo, no anexa un documento formal que relacione los procedimientos automatizados, los sistemas de información intervenidos/desarrollados y la especificación de requisitos funcionales de los procesos.

Adicionalmente, estos avances están registrados en la actividad con código 84148 del Plan de Acción 2017 cuyo indicador es “*desarrollo por demanda priorizada de sistemas de información*”. Al verificar el contenido del reporte SIGGESTION anexado no se encuentran los procesos y SI intervenidos (Anexos > 04) que se mencionan en la respuesta de la entidad.

Así, es posible afirmar que los sistemas de información de la entidad no están estandarizados, no son interoperables en tiempo real y en línea, no incorporan las

recomendaciones de estilo y usabilidad, no están habilitados para abrir los datos y su desarrollo/actualización no es implementado con una metodología para la gestión del ciclo de vida del SI; en estas condiciones, los procesos y servicios que presta la entidad no están debidamente potenciados para brindar servicios y productos a los grupos de interés.

- **HALLAZGO 5. Logro: TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con la metodología para adquisición de servicios tecnológicos.**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta de la Entidad
21 (140)	Implementación. ¿La Entidad ha aplicado metodologías de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas para la adquisición de servicios y/o soluciones de TI? a Nunca b Algunas veces c Siempre  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 140	c Siempre

Critero:

Criterios de adopción y de compra de TI LI.GO.07

La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir los criterios y metodologías que direccionen la toma de decisiones de inversión en Tecnologías de la Información (TI), buscando el beneficio económico y de servicio de la institución.

Descripción del hecho:

La evidencia entregada por la Unidad a la pregunta 140 del FURAG se relaciona con el proceso precontractual que adelantó la Unidad para Contratar el licenciamiento de Integración Biztalk realizado por la entidad, pero no se aportó la "Metodología de Evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas", por tanto, los registros presentados como evidencia no pueden ser evaluados al tenor de la metodología y criterios aplicados por la Unidad, para esta contratación.

Causa:

La entidad no cuenta con metodologías de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas para la adquisición de servicios y/o soluciones de TI, que precedan y sean insumo para los procesos de contratación/adquisición/adopción de infraestructura de TI de las dependencias.

Efecto:

La no aplicación propuesta por la estrategia GEL, con respecto a la definición de roles definidos por y para el Gobierno TI, no permite promover, implementar e integrar acciones de "uso y apropiación TI" de tipo individual que aporten a través de la investigación, el acceso a acuerdos de adopción de metodologías y herramientas que apoyen los procesos TI.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad como respuesta recuerda que, durante el desarrollo de la auditoría, la OTI expuso la metodología y criterios aplicados por la Unidad para la contratación, describiendo la conformación del proyecto de inversión y el plan anual de adquisiciones.*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

El interrogante del FURAG hace referencia a que la toma de decisiones de inversión en TI sea direccionada y se soporte en una metodología (documento formal) de tipo orientador, en el que se describan criterios de selección a aplicar por la entidad, que oriente sobre cómo valorar las diferentes opciones y modalidades de adquisición que ofrece el mercado de TI y otras posibilidades de adquisición (convenios interadministrativos, nacionales, internacionales); dicho documento debe actualizarse de manera permanentemente, como parte de una actividad investigativa propia de cada cargo, de forma que se adapte constantemente a las circunstancias cambiantes que impone el desarrollo tecnológico.

La ausencia de una metodología para direccionar la toma de decisiones de inversión TI dificulta el control sobre las áreas y personas involucradas, en la supervisión requerida por la Gobernabilidad TI en cada etapa del proceso.

- **HALLAZGO 6. Logro. TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los servicios tecnológicos (literales k, l, m, n)**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
23 (120k)	<p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea: Planeación.</p> <p>k. Definición de acuerdos de Nivel de servicio para los servicios tecnológicos prestados por terceros.</p>	k. Definición de acuerdos de Nivel de servicio para los servicios tecnológicos prestados por terceros.
25 (120m)	<p>Implementación</p> <p>m. Implementación de herramientas de gestión para el monitoreo y generación de alarmas tempranas sobre la continuidad y disponibilidad de los servicios.</p>	m. Implementación de herramientas de gestión para el monitoreo y generación de alarmas tempranas sobre la continuidad y disponibilidad de los servicios.
26 (120n)	<p>Planeación</p> <p>n. Proyección de la capacidad de los servicios tecnológicos</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimias\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 120</p>	n. Proyección de la capacidad de los servicios tecnológicos

Criterio.

Acuerdos de Nivel de Servicios –LI.ST.08. La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para los Servicios Tecnológicos

Descripción del hecho:

En las evidencias presentadas por la Unidad para las preguntas 120 (k, m, n), no se encuentran los ANS que tiene la entidad, los reportes de medición de ANS con la periodicidad definida con cada operador y tampoco la evidencia del software de gestión que genere alertas de fallas de disponibilidad de servicios y aplicaciones en uso, así como indicadores de disponibilidad y plan de capacidad y sistema de monitoreo de los servicios tecnológicos.

Dado que la revisión se realiza desde las evidencias aportadas por la Unidad, como prueba del resultado de su gestión, lo presentado no cumple con las características de la información solicitada para este ítem, los cuales debieron ser

ANS definidos con cada uno de los operadores y Reportes de medición de los ANS, con la periodicidad definida con cada operador.

Lo anterior evidencia la ausencia de planeación y la definición de una estrategia para diagnosticar su avance con respecto a las necesidades de las partes interesadas, proyectar la evolución de los servicios de información, gestionar controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios TI.

Causa:

Los acuerdos de Nivel de servicio para los servicios tecnológicos prestados por terceros carecen de una estrategia de control y seguimiento, que permita diagnosticar el comportamiento de los servicios y proyectarlos con base en la demanda y requerimientos de las partes interesadas.

Efecto:

Se brindan servicios tecnológicos que no miden la satisfacción de las partes interesadas y no están inmersos en un ciclo de mejora continua.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad informa que "dentro de los contratos en ejecución para la vigencia 2017, los ANS se encuentran definidos y/o pactados a través de Acuerdos Marco de precios como operación primaria de la cual se desprenden las órdenes de compra y demás contratos concernientes a servicios de tecnología, en donde se contempló: seguimiento de acuerdos de nivel de servicio, seguimiento a las herramientas de monitoreo, revisión y ajuste de las capacidades".*

*La entidad acoge la observación de la Contraloría General de la República.*

- **HALLAZGO 7. Logro: TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con el programa de disposición final de residuos tecnológicos**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
27 (141)	Implementación. ¿La Entidad tiene implementado un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos? a No b Si, y cuenta con las evidencias	b Si, y cuenta con las evidencias

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
	\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 141	

criterio:

LIST. 16. Disposición de residuos tecnológicos. La institución debe implementar un programa de correcta disposición de los residuos tecnológicos, teniendo en cuenta los lineamientos técnicos con que cuente el Gobierno Nacional.

Descripción del hecho:

La Unidad como evidencia para pregunta 141 del FURAG, no adjunta un plan o programa disposición de residuos tecnológicos por lo cual la certificación de gestión ambiental entregada por la Unidad no evidencia el cumplimiento del lineamiento.

Causa:

Ausencia de un plan de acción, control y seguimiento al "Manejo Integral de Residuos Peligrosos".

Efecto:

No se cuenta con indicadores de seguimiento que permitan medir el impacto del procedimiento en la entidad e identificar las acciones de mejora preventivas y correctivas necesarias.

**Respuesta de la entidad:**

*La Unidad adjunta el procedimiento "Manejo Integral de Residuos Peligrosos" V2 cód. 710.18.08-10, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad y anexa una Certificación de Gestión ambiental.*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

De la evidencia aportada, se encuentra que la certificación de gestión ambiental no presenta, dentro del documento, la relación de las empresas mencionadas con la Unidad. De igual manera, el procedimiento del manejo integral de residuos peligrosos debe hacer parte de un Plan o Programa (indicadores, resultados,

análisis), que no se adjunta para que el impacto de la aplicación del procedimiento pueda ser medido, evaluado y mejorado en el tiempo.

- **HALLAZGO 8. Logro: TIC para la Gestión/Us o y Apropiación/Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación (literales a, b, c, d, e, f)**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
57	Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea: Planeación	
58	a. Diagnóstico del uso y apropiación de TI en la entidad.	a. Diagnóstico del uso y apropiación de TI en la entidad.
59	b. Caracterización de los grupos de interés internos y externos.	b. Caracterización de los grupos de interés internos y externos.
60	Implementación c. Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI	c. Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI
61 (144)	Planeación d. Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la entidad.	d. Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la entidad.
	e. Capacitación para todos los grupos de interés con relación a los temas de TI.	e. Capacitación para todos los grupos de interés con relación a los temas de TI.
	\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 144	

**Criterio:**

Guía 14- Plan de Comunicación y Sensibilización MSPI del MINTIC, Numeral 10-señala: "...10. Diseño del plan de capacitación y sensibilización: Una vez se identifican todas las necesidades, se debe proceder con la elaboración del documento maestro que es el plan en sí, el cuál debe contener los siguientes elementos (se presentará a la alta gerencia en la fase III): 1. Políticas para que se ejecute un plan de capacitación y sensibilización, que deberán estar incluidas en la política de seguridad de la información (Ver guía de Implementación de políticas de seguridad de la información)... 6. Cursos obligatorios para todo el personal, 7.

Temas a ser tocados en cada sesión o cada curso, 8. Métodos a desplegar para brindar las capacitaciones respectivas...”

MINTIC LI.ES07. Plan de Comunicación de la estrategia TI. “... Se debe definir e implementar el Plan de Comunicación de la Estrategia, las políticas, los proyectos, los resultados y los servicios TIC”

Descripción del hecho:

Para las preguntas 57 a 61 (144 en el FURAG), relacionadas con el cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación de TI, las evidencias aportadas no presentan los documentos que respalden la existencia de un diagnóstico sobre el uso y apropiación de TI, caracterización de grupos de interés (matriz) y la implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos TI; así como tampoco la evidencia de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI, por lo que para estas preguntas, la entidad no cumple.

Causa:

La entidad no cuenta con un Plan de Capacitación y Sensibilización de TI (Estrategia de Gobierno en Línea) basada en la caracterización de sus usuarios y en las necesidades de la gestión.

Efecto:

La entidad no vincula a su talento humano con actividades orientadas al desarrollo de competencias en el TI y en GEL.

Respuesta de la entidad:

*La Unidad acoge la observación presentada por la Contraloría General, y se obliga a desarrollar las acciones de mejora.*

**3.1.2. Componente TIC para servicios**

- **HALLAZGO 9. Logro: TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con la arquitectura de servicios**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
18 (139)	Planeación. Con respecto a la arquitectura de servicios tecnológicos (arquitectura de infraestructura tecnológica)	c Está documentada y actualizada y tiene la

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
	de la entidad: a No posee una arquitectura de servicios tecnológicos b Está documentada pero no actualizada c Está documentada y actualizada y tiene la evidencia:  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 139	evidencia

Criterio:

MINTIC. Guía GE.ST.O1 Guía del dominio de servicios tecnológicos. Guía Técnica versión 1.0. 2014

Descripción del hecho:

La Unidad adjunta un archivo en Excel denominado “*Detalle Servidores Centro De Datos IFX*”, que contiene el seguimiento de los servidores de marzo a junio de 2017; se evidencia la ausencia del directorio de servicios tecnológicos, los elementos para el intercambio de información (Plan de Gestión de Servicios TI, Gestión de la capacidad, continuidad, disponibilidad y seguridad actualizados), los Acuerdos de Niveles de Servicios, la descripción del acceso a servicios en la nube y los planes de mantenimiento, la estructuración de la mesa de servicios y la estrategia para la disposición final de los residuos sólidos. Con lo anterior, la evidencia aportada no cumple con los lineamientos, procedimientos y productos requeridos por la Estrategia GEL.

Causa:

La entidad no cuenta con un modelo de arquitectura de servicios tecnológicos integrado a la Arquitectura Empresarial (Misional y TI).

Efecto:

Las acciones de planeación, implementación, seguimiento y mejora continua con respecto a la arquitectura de servicios tecnológicos no se desarrollan en el marco de la Arquitectura TI por lo cual quedan desarticuladas de la estrategia GEL.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad adjunta un catálogo de servicios, informa que cuenta con diferentes herramientas para intercambio de información entre las áreas de la unidad y*

organizaciones externas (sectoriales y nacionales), cuenta con una herramienta para gestionar la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, menciona que presta el servicio de uso de la nube.

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

De la revisión de las nuevas evidencias aportadas como respuesta a la observación, la Contraloría General de la República manifiesta que si bien presentan ocho documentos que apuntan a dar cuenta de su cumplimiento, la Unidad no logra demostrar la implementación de los lineamientos con respecto a la arquitectura definidos en la Guía Técnica del dominio de servicios tecnológicos, dado que no incluyen el Plan de Gestión de Servicios TI, los Acuerdos de Niveles de Servicios, la descripción del acceso a servicios en la nube y los planes de mantenimiento y la estructuración de la mesa de servicios. El "Portafolio de Servicios 2015" es un documento activo que debe estar en permanente actualización y no se evidencia como documento formal dentro de la entidad. El informe de capacidad al cierre de 2017 no equivale al documento del Plan de Gestión de la capacidad, continuidad, disponibilidad y seguridad.

- **HALLAZGO 10. Logro: TIC para Servicios/ Sistema integrado de PQRD/ Cuenta con un sistema móvil para la recepción, trámite y respuesta de PQRD (literal c)**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
29 (72)	<p>Implementación. Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:</p> <p>b. Cuenta en su página Web con un formulario para la recepción de PQRSD</p> <p>c. Ofrece la posibilidad de realizar PQRSD a través de dispositivos móviles</p> <p>d. Centraliza todas las PQRSD que ingresan por los diversos medios o canales</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 72</p>	<p>b. Cuenta en su página Web con un formulario para la recepción de PQRSD</p> <p>c 0</p> <p>d. Centraliza todas las PQRSD que ingresan por los diversos medios o canales</p>

Criterio:

Manual de Gobierno en Línea – TIC Servicios - Logro Sistema Integrado de PQRD

Guía de atención al ciudadano - cliente por múltiples canales. Diciembre 2011

Descripción del hecho:

La Unidad informa que no ha desarrollado una APP para dispositivos móviles que tenga como objetivo la recepción de PQRSD, lo cual se confirma con la búsqueda en las tiendas virtuales de Play Store y App store; dado que la Unidad no ha habilitado a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos, no cumple con la implementación del 100% del componente TIC para Servicios establecido para el 2016 y que debió mantenerse para 2017.

Así mismo, las evidencias de la carpeta para la pregunta 72 para dar respuesta al literal d) presenta el informe de PQRS del mes de octubre de 2017, sin especificar el canal de atención a través del cual se recibieron las PQRS, por lo cual no es posible evidenciar la centralización de PQRSD que ingresaron por diversos medios o canales, por tanto, la entidad no cumple.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad informa que el ingreso desde dispositivos móviles al formulario de PQRSD se hace desde el enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/11137>*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

La Contraloría General de la República evidenció que al escribir en un dispositivo móvil la dirección del enlace informado por la entidad se accede al formulario de PQRS. Sin embargo, no hay condiciones favorables de usabilidad para el usuario<sup>8</sup> escribirlo y/o descubrir la ubicación del formulario en la página web de la entidad.

---

<sup>8</sup> La usabilidad, entendida como la cualidad de un producto interactivo de ser fácil de usar y comprender por quien lo usa. Fuente: MINTIC Guía Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea

### 3.1.3. Componente TIC para Gobierno Abierto

- **HALLAZGO 11. Logro: TIC para Gobierno Abierto/ Indicador de Resultado/ Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados (Literal a y b). Planeación, implementación, evaluación y seguimiento.**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
37 (119a)	Planeación: ¿Cuántos conjuntos de datos abiertos estratégicos fueron identificados? www.datos.gov.co	14
38 (119b)	Implementación: ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos estratégicos identificados fueron publicados en el catálogo de datos del Estado colombiano www.datos.gov.co?	0
39 (119c)	Implementación: ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos fueron publicados, están actualizados y fueron difundidos? www.datos.gov.co	0
	\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 119	

#### Criterio:

Resolución 3564 de 2015 (Artículos 4 y 8 - Anexo 1)

Artículo 4º: publicación de datos abiertos. Los sujetos obligados en cumplimiento de los mandatos del artículo 2.1.1.2.1.11 del Decreto N° 1081 de 2015 deberán atender los lineamientos en materia de datos abiertos que se encuentran disponibles en el portal [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) o el que haga sus veces.

Artículo 8º: Adopción de los estándares para publicación y divulgación de la información y del formulario electrónico. Adóptense los estándares para publicación y divulgación de la información y los lineamientos sobre el formulario electrónico de solicitud de información pública.

Anexo 1. Estándares para la publicación y divulgación de la información

Manual de Gobierno en línea – Logro de Participación – Criterio Datos abiertos: Toma de decisiones:

Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

## Guía de datos abiertos en Colombia

[http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248\\_Guia\\_Apertura\\_Datos.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf)

Página 7: Principios que rigen los datos abiertos. Licenciados de forma abierta (deben contar con términos de uso y licenciamiento abierto), oportunos y actualizados (estar disponibles tan rápido como sean necesarios para garantizar su valor y mantener una frecuencia de actualización que garantice la utilidad del dato).

Página 26: Las entidades que publiquen sus datos abiertos en sitios diferentes al portal de Datos del Estado Colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) o el que haga sus veces, deben garantizar que dichos datos queden enlazados o relacionados en el Portal de Datos, mediante estrategias de bases de datos federadas.

### Descripción del hecho:

La Entidad como respuesta a los interrogantes no anexa documento, acta de reunión u otra instancia formal de haber identificado conjuntos de datos abiertos estratégicos para ser publicados en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)

Al ingresar al portal [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) y buscar por el criterio *Entidades a la Unidad*, se encuentra disponible un (1) conjunto de datos: "*Información de gestión Unidad para las Víctimas 12-2017*" el cual fue creado el 28 diciembre 2017, tiene una frecuencia de actualización mensual, sin embargo, a la fecha de la consulta no se ha actualizado y el tipo de licencia para acceder a los datos no está especificada.

Se evidencia que los datos abiertos disponibles por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co), difícilmente podrán ser utilizados por los ciudadanos y /o grupos de interés para generar tendencias, reportes, informes de seguimiento ya que permanecen desactualizados por lo cual, pierden valor, oportunidad y además se obtienen sin licencia abierta.

Adicionalmente, desde el sitio web de la Unidad en la sección de *Transparencia y acceso a la información* se accede al catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) a un grupo de 27 conjuntos de datos obtenidos como resultado del filtrado de *Categoría > Inclusión Social y Reconciliación*, donde se despliega el conjunto de datos abiertos del Sector de Inclusión Social y Reconciliación dentro de los cuales se encuentra el único conjunto de datos mencionado.

Igualmente, al ingresar a través del enlace de la sección de Transparencia y acceso a la información de la URL de la Unidad, el ciudadano y los grupos de interés tendrán dificultades de acceso al único conjunto de datos abiertos generado y publicado por la Unidad.

La desactualización del único conjunto de datos abiertos permite inferir que la Unidad no hace seguimiento a los datos publicados, por tanto no ha definido una periodicidad para identificar aquellos datos que tienen una mayor demanda por el ciudadano y/o grupos de interés.

Causa:

La entidad no ha identificado, caracterizado y priorizado los conjuntos de datos que deben ser publicados en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co).

Efecto:

La entidad no es consecuente con el potencial de los datos abiertos como información pública para el desarrollo de procesos de Gobierno Abierto por lo cual, no permite a las partes interesadas reutilizar información de la Unidad sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura para que con su análisis se habiliten nuevas formas de tomar decisiones, de resolver problemas públicos, de entender determinados comportamientos y hasta de generar valor no solo social sino económico a través de la innovación.

Respuesta de la entidad:

*La entidad acoge la observación de la Contraloría General de la República y la tendrá en cuenta en la mejora continua que adelanta.*

- **HALLAZGO 12. Logro: TIC para Gobierno Abierto/Transparencia/ Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos.**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
56 (82)	Implementación: ¿Cuántos ejercicios de rendición de cuentas realizó la Entidad? ¿Cuántos de los ejercicios de rendición de cuentas realizados por la Entidad, utilizaron medios electrónicos?  \\TOTORO\Unidad_Victimias\Planeacion\Evidencias_	No cumple

Criterio:

Manual de Gobierno en línea – Logro de Transparencia – Criterio Rendición de Cuentas. Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro, haciendo uso de medios electrónicos.

Lineamientos para la rendición de cuentas por medios electrónicos:  
[http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8248\\_lineamientos\\_rendicion.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8248_lineamientos_rendicion.pdf)

Descripción del hecho:

La respuesta de la Unidad con respecto a este interrogante del FURAG es que no ha desarrollado ejercicios de rendición de cuentas y no anexa evidencias de avance, por tanto, no cumple con los Lineamientos para la rendición de cuentas por medios electrónicos definidos.

Dado que el Artículo 2.2.9.1.3.2 del Decreto 1078 2015 establece que para la vigencia 2017, TIC para Gobierno abierto debe mantener el 100%, la Unidad no cumple con los lineamientos definidos en el Manual de Gobierno en Línea.

De acuerdo con el Manual de Gobierno en Línea y Marco de Referencia se espera que la Unidad fomente el diálogo y la retroalimentación con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, y que, la Oficina de Tecnologías de la Información, al participar en la implementación de este logro, aplique los lineamientos: LI.SIS.21 LI.INF.10 LI.INF.14.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad informa que realizó la rendición de cuentas, vigencia 2016, en el marco de la Audiencia Pública Sectorial de rendición de cuentas, el 23 de junio de 2017, encabezada por el Departamento para la Prosperidad Social.*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

La Contraloría General de la República evidenció *la participación* de la entidad en el proceso de Rendición de Cuentas del Sector de inclusión social el 23 de junio de 2017, liderado por el Departamento Administrativo de Prosperidad Social. Sin embargo, la UARIV no desarrolla estos ejercicios bajo los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Manual único de Rendición de Cuentas; no se adjuntan documentos que permitan identificar su nivel de desarrollo ni la ruta que sigue con respecto al proceso.

Adicionalmente, la entidad no da respuesta al interrogante No.82 del FURAG, porque no cuantifica el número de ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2017 y cuántos de estos se apoyaron con medios electrónicos.

**3.1.4. Componente Seguridad y Privacidad de la Información**

- **HALLAZGO 13. Logros: Seguridad y Privacidad de la información/La entidad realiza el inventario de activos de información; Seguridad y Privacidad de la información/Indicador de Resultado/Identificación de activos críticos de información**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
11 (155)	Planeación: La entidad cuenta con un inventario de activos de información acorde a la metodología planteada. a No b Está en desarrollo y cuenta con las evidencias c Si, y cuenta con las evidencias  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 155	c Si, y cuenta con las evidencias
63 (162)	Planeación. ¿La entidad cuenta con un proceso de identificación de infraestructura crítica, lo aplica y comunica los resultados a las partes interesadas? a No b Si, y cuenta con las evidencias  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 162	b Si, y cuenta con las evidencias

Criterio:

Modelo de Seguridad - Tabla 2 - Metas, Entregables e Instrumentos de la Fase de Planificación Numeral 8.2.

MINTIC: Guía No.5 para la Gestión y Clasificación de Activos de Información.

MINTIC: Guía para la Gestión y Clasificación de incidentes de seguridad de la información. Guía 21 versión 1.2 noviembre de 2016.

Descripción del hecho:

Respecto al Inventario de activos de información<sup>9</sup>, la Unidad con informa que *está revisado, aprobado y divulgado*. Entrega como evidencia 15 formatos de Inventario de Activos de Información diligenciados por las dependencias de la Unidad, donde se evidencia que:

- 1) La identificación y descripción del activo no incluye información sobre las siguientes características relevantes: Identificador (código Número consecutivo único que identifica al activo en el inventario), proceso (Nombre del proceso al que pertenece el activo), fecha de ingreso del activo y fecha de salida del activo
- 2) El inventario no está consolidado.
- 3) Al cruzar el Inventario de Activos Fijos con el Reporte de Activos Fijos-RAI- registrado en la página web de la Unidad, se encuentran las siguientes inconsistencias:
  - a) El contenido del RAI difiere de los archivos parciales entregados como evidencia al FURAG en estructura y contenido.
  - b) A 31 enero 2018, el RAI está desactualizado. Por ejemplo, no se encuentran relacionados 15 MacBook Air, las 2 Ipad Pro, los 2 teclados y las licencias adquiridas a Colombiana de Comercio en el año 2017.
  - c) La clasificación de los activos de información es incorrecta e imprecisa. Se define la siguiente clasificación: Hardware, software, sistemas de información, INFORMACIÓN, Información, Información física, servicios.
  - d) Aparecen dos (2) activos clasificados como "*Sistema de información*" y 76 activos clasificados como "*Software*", conteo que no coincide con los 43 reportados como Catálogo de sistemas de Información entregado a la

<sup>9</sup> La gestión de activos debe estar alineada con el Dominio 8 Gestión de Activos del anexo A de la norma ISO 27001:2013, y la guía de controles del modelo de seguridad y privacidad de la información, para garantizar el cumplimiento de los puntos descritos a continuación:

Inventario de activos: Se deben identificar los activos asociados con la información y las instalaciones de procesamiento de información, ---

Fuente: Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información, págs. 8

Contraloría General de la República el pasado 16 febrero 2018 ni con los 63 reportados en el Catálogo de sistemas de información reportado en el FURAG como respuesta al interrogante 137.

- e) No incluye el activo "Recurso humano".
- f) El activo de información "Registro de Activos de la Información / Inventario de Activos" no aparece en el RAI publicado el 31 enero 2018.

De lo anterior se concluye que el inventario de activos de la información no cumple con los requisitos definidos en la metodología de la Guía No.5 para la Gestión y Clasificación de Activos de Información.

Causa:

El inventario de activos de información no cumple con los requisitos exigidos por la metodología.

Efecto:

El inventario de activos fijos es requisito esencial de la identificación de la infraestructura crítica y de la identificación y gestión del riesgo.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad responde que la evidencia suministrada como respuesta a las preguntas 155 y 162 en el mes de noviembre del año 2017 correspondía a la generada u obtenida en su momento, es decir, el inventario de activos de información por cada proceso de manera independiente.*

*Con respecto a la pregunta 155 la entidad acoge la observación presentada por la Contraloría General y se obliga a desarrollar las acciones de mejora.*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

Con respecto a la pregunta 162 la entidad anexa el procedimiento 7010.14.08-9 "Generación de Activo de Información", donde se define como identificar los activos de información críticos y, en el inventario de activos de la información 2018 identifica la infraestructura crítica. Sin embargo, la entidad no demuestra la gestión y comunicación de esos resultados a las partes interesadas como son a COLCERT, CCOC y al MINTIC. Además, la entidad reconoce que el inventario mencionado es resultado del inventario de activos de la información cuya observación fue acogida.

- **HALLAZGO 14. Logros: Seguridad y Privacidad de la información. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. Comunicación, sensibilización, capacitación, tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información. Planeación. Implementación. Seguimiento, Monitoreo y mejoramiento continuo**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
50 (144)	<p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea</p> <p>Planeación.</p> <p>g. Formulación de un plan de capacitación sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios</p>	<p>g. Formulación de un plan de capacitación sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios</p>
51 (144)	<p>Implementación.</p> <p>h. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet</p> <p>i. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de eventos especiales relacionados con seguridad.</p> <p>j. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Volantes, carteleras, etc.)</p> <p>k. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios Digitales (e-learning, correo, pantallas, etc.)</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimias\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 144</p>	<p>h. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet</p> <p>i. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de eventos especiales relacionados con seguridad.</p> <p>j. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Volantes, carteleras, etc.)</p> <p>k. Divulgación de las políticas buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios Digitales (e-learning, correo, pantallas,</p>

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
		etc.)
64 (156)	<p>La entidad cuenta con: Planeación.</p> <p>a. Un avance del documento de la metodología para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. b. Una metodología formalizada para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. c. Un avance del plan de tratamiento del riesgo. d. El plan de tratamiento del riesgo establecido. e. La declaración de aplicabilidad en desarrollo. f. Una declaración de aplicabilidad definida.</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 156</p>	<p>b. Una metodología formalizada para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. f. Una declaración de aplicabilidad definida.</p>
65 (157)	<p>Implementación. La Entidad realiza la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada.</p> <p>a No b En desarrollo /en proceso, y cuenta con las evidencias: c Si, y cuenta con las evidencias</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 157</p>	<p>c Si, y cuenta con las evidencias</p>
66 67 68 69 (160)	<p>Respecto al plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, indique las acciones realizadas por la entidad: Planeación</p> <p>a. Está construyendo el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos. b. Generó y aprobó el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos</p> <p>Implementación</p> <p>c. Está construyendo los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información d. Generó y aprobó los informes relacionados con la</p>	<p>b. Generó y aprobó el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos</p>

No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
	implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 160	

Criterio:

Guía 14- Plan de Comunicación y Sensibilización MSPI del MINTIC, Numeral 10- señala: “...10. **DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN:** Una vez se identifican todas las necesidades, se debe proceder con la elaboración del documento maestro que es el plan en sí, el cuál debe contener los siguientes elementos (se presentará a la alta gerencia en la fase III): 1. Políticas para que se ejecute un plan de capacitación y sensibilización, que deberán estar incluidas en la política de seguridad de la información (Ver guía de Implementación de políticas de seguridad de la información)... 6. Cursos obligatorios para todo el personal, 7. Temas a ser tocados en cada sesión o cada curso, 8. Métodos a desplegar para brindar las capacitaciones respectivas...”. Por su parte, el numeral 13.2 de la mencionada guía señala: “...13.2 **EVALUACION DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACION.** Un programa de entrenamiento, sensibilización y comunicación no podrá mejorarse, sin antes saber cómo se está desempeñando al interior de la institución, para ello, es necesario buscar métodos que nos indiquen la efectividad del programa, para así a través de **MÉTRICAS**, poder medir su eficacia y justificar cuantitativa o cualitativamente el desempeño”.

MINTIC LI.ES07 Plan de Comunicación de la estrategia TI. “ ... Se debe definir e implementar el Plan de Comunicación de la Estrategia, las políticas, los proyectos, los resultados y los servicios TIC”

Modelo de Seguridad - Tabla 2 - Metas, Entregables e Instrumentos de la Fase de Planificación Numeral 8.2.

MINTIC, Guía 7. Gestión de riesgos. Versión 3.0.0 abril 2016

UARIV- Metodología de Administración de Riesgos versión 3 abril 2016, pág. 40. Anexo 156 FURAG.

MINTIC. Guía 8 - Implementación del plan de tratamiento de riesgos

MINTIC Guía 16. Guía de evaluación del desempeño. Versión 1. 2017

MINTIC Guía 21 Guía para la gestión y clasificación de incidentes de seguridad de la información. Versión 1.2 de 2016

Descripción del hecho:

La gestión de la Unidad para mitigar el riesgo de seguridad y privacidad de la información es insuficiente, lo cual se evidencia en los siguientes aspectos:

- 1) No cuenta con el plan de comunicaciones, ni con evidencias de procesos de transferencia de conocimiento (listas de asistencia) de las políticas y buenas prácticas para mitigar dichos riesgos.
- 2) Del punto anterior se deriva que no es posible realizar las mediciones necesarias para calificar el uso y apropiación de la estrategia GEL en la Unidad
- 3) No se desarrolló un ejercicio formal de comparación entre la Metodología de la Administración de Riesgos de gestión y corrupción, que usa la UARIV, y lo dispuesto en las normas técnicas ISO27005 y NTC ISO/IEC 2700, vigentes. Dicha comparación permitiría identificar, implementar e inventariar (equivalencias y diferencias) temas como los criterios de impacto, evaluación, aceptación del riesgo de seguridad y privacidad de la información.
- 4) No hay registros sobre el seguimiento periódico al plan de tratamiento de riesgos ni evidencias sobre el monitoreo al mapa de riesgos, en la vigencia del 2017, ni sobre las acciones de mejora requeridas.
- 5) Igualmente se evidencia la ausencia del seguimiento formal a los incidentes de seguridad y privacidad de la información, y, evaluaciones repetidas de riesgos con resultados consistentes, válidos y comparables.
- 6) El plan de respuesta al riesgo no es un documento formal equivalente al Plan de Control Operacional, donde se definan los responsables, la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos, así como los indicadores de Gestión y cumplimiento y los Informes de la ejecución del plan de tratamiento de riesgo.
- 7) No hay evidencia de la evaluación del impacto de las acciones de mejora formuladas con base en el Informe de Seguridad del sitio WEB desarrollado por la Fundación Karisma.
- 8) No se evidencia seguimiento a la efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos y no se determina su contribución al cumplimiento de los objetivos de seguridad.

Causa:

La entidad no tiene diseñado e implementado el plan formal 2017 de tratamiento de riesgos (el plan control operacional) en el cual "...se defina qué tratamiento se dará a los riesgos, qué acciones se implementarán, quienes serán los responsables de esta implementación. Este plan debe plantear claramente cada

*acción, etapa y procedimientos que se ejecutarán para poder ser monitoreado y lograr el seguimiento a la ejecución del mismo. Teniendo en cuenta que se debe tener la aprobación del plan de tratamiento de riesgos por parte de los dueños de cada riesgo, que en este caso y como se ha venido planteando, corresponderían a los dueños de los procesos, es indispensable que la aceptación del plan de tratamiento de riesgos y del riesgo residual se haga en el comité interdisciplinario designado para estos temas en la Entidad y así se logra dar la participación de las diferentes áreas incluidas en el proceso y finalmente de la Dirección.”<sup>10</sup>*

#### Efecto:

El modelo de seguridad y privacidad de la información de la entidad no se gestiona como un conjunto sinérgico de actividades que evidencie estar alineado con la familia ISO 27000, Cobit, ITIL, Marco de Referencia de Arquitectura TI.

#### **Respuesta de la entidad:**

En su respuesta la Unidad afirma que: *“...desde la Oficina de Tecnologías de la Información proyectó el plan de socialización de seguridad de la información, en el cual se documentaron los temas y medios para la divulgación o socialización políticas, lineamientos y buenas prácticas de Seguridad de la información durante el año 2017. Además, asegura que “...fue la base para la generación y divulgación de flash informativos y presentaciones en los encuentros del Sistema Integrado de gestión, donde asistieron los enlaces de cada proceso de la Entidad, como aparece en las siguientes evidencias:*

*Sobre la metodología de administración de riesgos, indica que “...fue diseñada teniendo en cuenta los lineamientos de:*

- *Modelo Estándar de Control Interno - MECI 2014, la Guía para Administración de Riesgos del DAFP, Guía para la gestión del riesgo de corrupción de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la NTC 31000 de Gestión de Riesgos de ICONTEC, NTC 14001: 2015 y NTC 27001: 2013.*

*Adicionalmente, al incorporar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información y la valoración de los riesgos inherentes y residuales para la gestión de riesgos, se tiene en cuenta la ISO 27005”*

---

<sup>10</sup> MINTIC. Guía 7: Gestión del riesgo

Añade que “...los criterios de impacto definidos en la Metodología para la administración del riesgo en la Entidad son coherentes con lo mencionado en la ISO 27005:2008 con relación a la valoración del impacto.

De otra parte, informa que “Respecto al monitoreo del plan de tratamiento de riesgos, se adjunta el acta del día 28 de agosto de 2017, la cual documenta la mesa de trabajo con el objetivo de “Realizar revisión y actualización al mapa de riesgos. Realizar revisión del avance de las actividades del plan de respuesta y la realización del monitoreo a la materialización de los Riesgos del proceso de Gestión de la Información con corte 31/07/2017. (Meses mayo, junio y julio)”.

En relación con el seguimiento que debe realizar la Oficina de Control Interno a los mapas de riesgos, estos fueron realizados de manera cuatrimestral dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y a la metodología de Administración de riesgos de la Unidad”

Aduce que “...el plan de respuesta o tratamiento al riesgo, incorporado en la matriz de riesgos, generada en el marco de la metodología de administración de riesgos de la Entidad, es de carácter formal y oficial para la Entidad y permite dar cumplimiento a lo establecido por el MINTIC en la guía 7 “Gestión de Riesgos”.

Indica que “Respecto a la afirmación relacionada con la necesidad de contar con la matriz de activos de información, para la identificación y valoración de riesgos, es importante mencionar que la generación de la matriz de activos finalizó en una fecha posterior a la programada inicialmente, lo cual obligó a la generación de riesgos globales, consolidados y generales de Seguridad de la Información. Sin embargo, en el marco de la mejora durante la vigencia 2018, se plantea en las actividades del Sistema Integrado de Gestión, la identificación y valoración de riesgos, sobre activos críticos identificados en el inventario generado, por cada uno de los procesos de la Entidad”

“En lo que se refiere al seguimiento del plan de tratamiento de riesgos, se presenta el acta del día 28 de agosto de 2017, la cual documenta la mesa de trabajo con el objetivo de “Realizar revisión y actualización al mapa de riesgos. Realizar revisión del avance de las actividades del plan de respuesta y la realización del monitoreo a la materialización de los Riesgos del proceso de Gestión de la Información con corte 31/07/2017. (Meses mayo, junio y julio).

En conclusión, la Entidad ha realizado evaluación o calificación de controles establecidos en el mapa de riesgos y adicionalmente realiza el correspondiente seguimiento al avance de la ejecución del plan de respuesta al riesgo”

### Comentario a la respuesta de la entidad:

En los anexos de la respuesta se evidencia el Plan de Socialización del modelo integrado de planeación y gestión vigencia 2017 y el sistema integrado de gestión; al verificar el contenido de los soportes en las carpetas, se encuentra que se desarrollaron actividades de divulgación sobre temas de Seguridad de la Información, sin embargo, esta actividad difiere de lo esperado en el Plan de Capacitación y Sensibilización definido en la Guía No. 14 del MINTIC Plan de Capacitación y Comunicación.

Sobre la identificación y del riesgo, la Unidad anexó la "*metodología de administración del riesgo de gestión y anticorrupción*" que incluye en el anexo 3, un conjunto posible de riesgos, vulnerabilidades, amenazas comunes que afectan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Sin embargo, no se evidencia un ejercicio de identificación de similitudes y diferencias entre dicha metodología y los requisitos de la familia de normas ISO 27000 con respecto a la temática.

En cuanto a los riesgos identificados en el mapa de riesgos, no se encuentra un referente con respecto a la preservación de la calidad de los datos (ISO/IEC 25012: 15 características) almacenados en las bases de datos que son actualizadas por los sistemas de información de la entidad, el cual se materializó en todas las bases de datos trabajadas por los equipos auditores de la Contraloría General de la República en desarrollo de su gestión. Y al no estar identificado no hay acciones planeadas para minimizarlo.

Así, en la revisión detallada de los documentos aportados se encuentra que la Unidad no ha diseñado ni desarrollado un Plan completo de tratamiento de riesgos que oriente el plan de control operacional para contar con una metodología para implementar las medidas de seguridad.

Es necesario que la administración de la seguridad y privacidad de la información (inventario de activos, identificación de infraestructura crítica, identificación del riesgo sobre cada tipo de activo, identificación de controles, plan de tratamiento de riesgos, plan de control operacional, estrategias y metodologías sobre manejo de incidentes, plan de divulgación, definición y seguimiento de indicadores de gestión y cumplimiento, identificación de acciones de mejora preventivas y correctivas de gestión del riesgo) sea desarrollada por un conjunto de metodologías y herramientas especializadas en la temática para de esa forma en un único todo, las causas y efectos de las actividades desarrolladas en la línea de tiempo se desarrollen de forma coherente e integrada.

- **HALLAZGO 15. Logro: Seguridad y Privacidad de la información/Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información/Diagnostico Seguridad y Privacidad de la Información.**

No.	Pregunta FURAG	Respuesta de la Entidad
19 (150b)	<p>Planeación. ¿Cuál de las siguientes acciones ya ha realizado la Entidad?</p> <p>b.La entidad ha determinado el estado actual de la infraestructura tecnológica para desarrollar el plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6.</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimias\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 150</p>	b 0
20 (158)	<p>Planeación. ¿El documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6, se encuentra</p> <p>a No hay documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6</p> <p>b En construcción</p> <p>c En revisión</p> <p>d En aprobación</p> <p>e Revisado, aprobado y divulgado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o el que haga sus veces</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimias\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 158</p>	b En construcción

Criterio:

Modelo de Seguridad - Tabla 1 - Metas, Entregables e Instrumentos de la Fase de Diagnostico Numeral 8.1.

Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia versión 4.0.0. Guía No. 4

Circular 002 de 6 julio 2011

Promoción de la adopción del IPv6 en Colombia

Resolución 2710 del 2017 para la implementación del protocolo IPv6 en Colombia.

Descripción del hecho:

La Unidad registra para la pregunta 150 del FURAG que no cumple con este requisito y entrega como evidencia el documento "Evaluación de efectividad de controles - ISO 27001:2013 anexo A" documento que no brinda respuesta alguna al interrogante.

En relación con la pregunta 158 anexa como soporte el documento "*Informe de cumplimiento de requisitos de seguridad de la información abril 2017*", cuyo contenido no evidencia avance en la construcción del diagnóstico y estrategia para la transición del IPv4 al IPv6.

Causa:

Ausencia del Plan de diagnóstico para hacer la transición del protocolo IPv4 a IPv6.

Efecto:

La entidad está expuesta a la pérdida y/o uso indebido de información, lo que incumple el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad afirma que inicio en el año 2017, las acciones que permitieran el cumplimiento de lo establecido para la implementación de IPV6, además informa que el actual contrato interadministrativo CIE 008 de 2014 a través del cual en el 2017 y en la actualidad, se prestan los servicios de dotación tecnológica a la Unidad, no contemplaba la temática en la época que se celebró.*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

Conforme a la Guía de Transición de IPV 4 A IPV 6 para Colombia versión junio de 2017 del MINTIC, los entregables de la fase de planeación son: -Preparación y presentación del informe del Plan detallado de implementación del nuevo protocolo, - Documento con todas las configuraciones del nuevo protocolo realizadas en las plataformas de hardware y software y servicios que se han intervenido durante esta fase, el cual incluye las configuraciones a realizar sobre el canal (canales de comunicaciones con acceso a internet), - Informe de configuración de las pruebas realizadas a nivel de comunicaciones de aplicaciones y sistemas de almacenamiento.

Los documentos aportados y argumentos expresados demuestran que la entidad no ha determinado el estado actual de la infraestructura tecnológica para desarrollar el plan de transición del protocolo IPV4 a IPV6 y tampoco anexa el documento de Plan de diagnóstico y estrategia de transición del protocolo IPV4 a IPV6. Se enfatiza en que aún para contratar "*el servicio profesional para el análisis, diseño, desarrollo e implementación del Plan de transición del protocolo*

*IPv4 a IPv6...*”, es fundamental que la entidad cuente con un diagnóstico preliminar del estado actual de la infraestructura tecnológica (inventario de activos de la información: hardware, software y canales) lo que permitirá establecer el alcance del proceso de contratación.

### 3.2. RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 2

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>
Evaluar la eficiencia del control fiscal interno en la estrategia GEL

Para evaluar la eficiencia del control interno de la estrategia GEL se tomaron como referente, las preguntas del FURAG que tienen relación con la Etapa Metodológica de *Control y seguimiento* y aquellas de *planeación e implementación* que la referencian.

Como resultado de la auditoría se detectaron las siguientes situaciones de incumplimiento que fueron validadas como hallazgos de auditoría.

- **HALLAZGO 16. Control y seguimiento a la estrategia de Gobierno en Línea**

Ítem	Componente	No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
1	TIC para Gestión: Estrategia TI	5,6, 7 (120 b,c,d)	<p>Evaluación y seguimiento: Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>b. Definición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI</p> <p>c. Medición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI</p> <p>d. Formulación de acciones de mejora a partir de la medición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 120</p>	<p>b. Definición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI</p> <p>c. Medición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI</p> <p>d. Formulación de acciones de mejora a partir de la medición de indicadores de monitoreo y evaluación del</p>

Ítem	Componente	No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
				PETI
2	TIC para Gestión: Estrategia TI	9 (125)	<p>Evaluación y seguimiento: Con respecto a Arquitectura Empresarial la Entidad:</p> <p>a No realizó ejercicios de arquitectura empresarial  b Se encuentra en proceso de ejecución  c Realizó ejercicios de arquitectura empresarial a nivel de uno o más procesos de la entidad  d Realizó ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad-</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 125</p>	b Se encuentra en proceso de ejecución
3	TIC para Gestión: Información	42 (120e) 43 (120g) 44 (120i) 45 (120j)	<p>Planeación: Seleccione las actividades realizadas por la entidad en <i>materia de monitoreo</i> de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>e. Definición de un programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional</p> <p>g. Implementación de los controles de calidad de los datos en los sistemas de información</p> <p>i. Ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos.</p> <p>j. Definición y aplicación de metodologías para medir la calidad de los componentes de información.</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 120</p>	<p>e. Definición de un programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional</p> <p>g. Implementación de los controles de calidad de los datos en los sistemas de información</p> <p>i. Ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos.</p> <p>j. Definición y aplicación de metodologías para medir la calidad de los componentes de información.</p>
4	TIC para	14-15	Evaluación y seguimiento: Con respecto al ciclo de	

Ítem	Componente	No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
	Gestión: Sistemas de información	(136)	<p>vida de los sistemas de información, la entidad:</p> <p>a) Definió y aplico metodologías para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información.</p> <p>b) Implementó actividades para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información.</p> <p>c) Realizó mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información.</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 136</p>	<p>a. Definió y aplico metodologías para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información.</p> <p>b. Implementó actividades para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información.</p> <p>c. Realizó mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información.</p>
5	TIC para Gestión: Sistemas de información	16 (138)	<p>Implementación ¿La Entidad posee mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información?</p> <p>a Incipientemente (Políticas y parametrización en menos del 50% de sus sistemas de información)</p> <p>b Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)</p> <p>c Totalmente (Políticas y Parametrización en más del 90% de Sistemas de Información)</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 138</p>	<p>b Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)</p>
6	TIC para gestión: Servicios tecnológicos	24 (120I)	<p>Evaluación y seguimiento:</p> <p>I. Seguimiento a los acuerdos de Nivel de servicio de los servicios tecnológicos prestados por terceros.</p> <p>\\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 120</p>	0
7	TIC para	40	Evaluación y seguimiento: Seleccione las actividades	

Ítem	Componente	No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
	Gobierno abierto	(120a)	realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea. Seguimiento al uso de los conjuntos de datos publicados \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 120	0
8	Seguridad y privacidad de la información	70 71 (160)	Evaluación y seguimiento e. Está definiendo los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva f. Definió y aprobó los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 160	0  0
9	Seguridad y privacidad de la información	72 (161)	Evaluación y seguimiento: Respecto a la implementación de acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información, la entidad a. Determina las posibles acciones correctivas derivadas de los hallazgos o debilidades identificadas en la evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad  b. Implementa las acciones correctivas y los planes de mejora de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad.  c. Determina si las acciones correctivas aplicadas son las adecuadas para gestionar los hallazgos y debilidades identificadas en seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad.  \\TOTORO\Unidad_Victimas\Planeacion\Evidencias_2017\FURAG\EvidenciasFURAG II nov 2017\Pregunta 161	a. Determina las posibles acciones correctivas derivadas de los hallazgos o debilidades identificadas en la evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad b. Implementa las acciones correctivas y los planes de mejora de la seguridad y privacidad de la información al

Ítem	Componente	No.	Pregunta FURAG	Respuesta Entidad
				interior de la entidad.

**Ítem 1.** Logro: TIC para la Gestión/ Estrategia de TI/ Cumplimiento con el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI (literales b, c, d)

Criterio:

G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI.

G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI. Guía técnica. Versión 1.0. 30 de marzo de 2016

Descripción del hecho:

Como respuesta a la pregunta 120 literales b, c, d del FURAG, la entidad presenta el cronograma de las actividades que adelantará la OTI en la vigencia 2017, igualmente, en el punto 9 señala que en su sistema de información SIGGESTION, se establecieron los indicadores, las metas, responsables y que en este aplicativo se presentaran los informes de avance mensuales. Sin embargo, en las evidencias que aporta la entidad no se evidencia la definición de los indicadores, metas, responsables, resultados del seguimiento, ni acciones de mejora.

Causa:

El PETI diseñado por la entidad no cumple con los requisitos definidos en la Estrategia GEL.

Efecto:

La entidad no cuenta con una visión completa del avance de sus acciones con respecto al desempeño de las TI en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y con respecto de la implementación de la Estrategia GEL.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad aclara que en las actividades del Plan de Acción 2017, se evidencia el cumplimiento a los objetivos de la estructura del PETI, los indicadores, metas, responsables y resultados del seguimiento y las acciones de mejora, reportados*

*en la herramienta SISGESTION y su componente complementario servidor TOTORO, como soporte que evidencia que estas acciones fueron adelantadas. Y anexa evidencias de los indicadores, el Plan de Acción 2017 – OTI y el Reporte 2017 PLAN DE ACCION OTI.*

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI con una proyección a *cuatro años* genera a través de indicadores, los resultados de cada vigencia con respecto al avance de gestión, al avance de la brecha definida entre la arquitectura as-is y to-be, el comportamiento de la inversión y el registro de su impacto a las partes interesadas, y, de acuerdo con los resultados obtenidos en el PETI se definen y desarrollan las acciones de mejora y modificaciones necesarias.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad presenta los indicadores que dan cuenta del cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan de Acción 2017 más no del PETI.

**Ítem 2.** Logro. TIC para la Gestión/ Estrategia de TI/ Cumplimiento con el direccionamiento estratégico de TI. Evaluación y seguimiento.

Criterio:

G.ES.01 Guía del dominio de estrategia de TI.

G.GEN.03. Guía General de un Proceso de Arquitectura Empresarial. Guía técnica Versión 1.3. 31 mayo 2016

Descripción del hecho:

La Unidad anexa como evidencia de la respuesta aportada al FURAG (b Se encuentra en proceso de ejecución), 96 archivos distribuidos en 14 carpetas.

Los documentos entregados por la Unidad contienen una reseña bibliográfica desordenada por temática de guías, instrumentos, documentos e inventarios informales de la Unidad, documentos ejemplo, sobre la temática.

Las carpetas no contienen documentos formales de avance que permita evidenciar que el requerimiento de GEL está en proceso de ejecución: Los documentos, 1 Arquitectura de TI Inicial 1.pptx y1 Arquitectura de TI Final.pptx son guía de contenidos.

De acuerdo con la Guía General de un Proceso de Arquitectura Empresarial, se evidencia la ausencia total sobre avances que incluyan la Arquitectura misional (de negocio) y la Arquitectura TI, actual y objetivo. Por lo cual se desconoce la brecha (y su análisis) existente entre el estado actual y el estado objetivo de las arquitecturas y obviamente no se desarrolla el mapa de ruta esperado por la estrategia GEL como insumo esencial para el diseño del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Unidad. De la evidencia aportada se concluye que la Unidad cumple con la documentación que permita establecer el avance de la Unidad en el diseño de AE.

Causa:

La entidad no cuenta con los Catálogos integrados del Componente de Información (datos, información, flujos de información, sistemas de información,) y no ha desarrollado un ejercicio formal para planear e implementar un proceso de arquitectura empresarial alineado con el Marco de Referencia de AE del Estado Colombiano.

Efecto:

La entidad no puede medir y evidenciar la gestión estratégica de TI, el valor y su contribución al logro de los objetivos estratégicos y su alineación con las estrategias sectoriales, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes sectoriales, los planes decenales -cuando existan- y los planes estratégicos institucionales.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad acoge la observación realizada por la auditoría y se compromete a incluirla en su proceso de mejora continua.*

**Ítem 3.** Logro. TIC para la Gestión/ Información / Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información (literales e, f, g, h, i, j)

Criterio:

Manual de Gobierno en línea –TIC Gobierno Abierto- Logro de Transparencia – Criterio Datos abiertos.

Guía para la apertura de datos

G.INF.07 Guía Cómo construir el catálogo de Componentes de Información. Guía técnica

Versión 1.0. 21 de diciembre de 2016

Descripción del hecho:

La Unidad adjunta como evidencia de sus respuestas afirmativas 4 carpetas con 28 archivos donde no se observa la implementación de los controles de calidad de los datos en los sistemas de información, ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos o la definición y aplicación de metodologías para medir la calidad de los componentes de información.

Para la pregunta 120 del FURAG se presenta una carpeta denominada "Mesa Gobierno Calidad CI - Procesos", en la cual se encuentra la siguiente documentación:

- Un acta de reunión de mesa de calidad del 13/08/2017
- Un documento en Word denominado Bitácora de reuniones, cuyo contenido se refiere a las agendas y tareas de calidad de la información de fechas 13/08/2017, 30/08/2017 y 13/09/2017.
- Una presentación en PowerPoint denominada "*Esquema de gobierno a calidad CI*"
- Un documento en Word denominado "*Estructura de Gobierno mesa de calidad CI*", no referenciado, sin logo.
- Una presentación en PowerPoint denominada "*Metodología de Evaluación CI*"

De lo aportado se concluye que la Unidad realizó reuniones para desarrollar el tema, sin embargo, no se evidencia si se determinó un lineamiento o un documento aprobado o con alguna referenciación que permita establecer una política clara sobre los mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información por parte de la UARIV, por tanto, la evidencia aportada no cumple.

Causa:

La entidad no integra modelos, políticas y reglas para definir los datos a recopilar, la forma en que serán almacenados, ordenados y puestos en uso mediante determinada infraestructura tecnológica para organizar su información, identificar las fuentes de datos, describir la estructura de los datos físicos y lógicos de la organización.

Efecto:

Sin el Catálogo de componentes de información la entidad no puede tomar decisiones de dirección, de manera coherente, pertinente y oportuna, sobre:

- Su mejora de gestión con respecto a la información.
- La calidad, oportunidad y transparencia de la información y los datos.
- El uso estratégico de la información.
- La proyección de nuevos servicios de información.

### **Respuesta de la entidad:**

*La entidad brinda respuesta y anexa evidencia de los avances, logros y productos que ha desarrollado con respecto a la temática.*

### **Comentario a la respuesta de la entidad:**

Teniendo en cuenta que la entidad adolece del catálogo completo y actualizado de componentes de información y el mismo es el punto de partida para la construcción de la arquitectura de información y la base para iniciar procesos internos de calidad de información e interoperabilidad entre entidades, las actividades de avance que son presentadas quedan como ejercicios aislados, descontextualizados y no planeados, que si bien dan cuenta de su ejecución no es así, con respecto a su integración con el modelo de Arquitectura Empresarial TI.

Es esencial que los productos definidos en la Guía Técnica de Componentes de información sean parte del diseño la arquitectura TI de la entidad y a partir de allí, se identifiquen, planeen e implementen:

- 1) El programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional.
- 2) Los controles de calidad de los datos en los sistemas de información
- 3) Los ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos.
- 4) La definición y aplicación de metodologías para medir la calidad de los componentes de información.

De igual manera se insiste en que todas las acciones desarrolladas con respecto al mejoramiento de la calidad de los datos sean implementadas sobre toda la infraestructura de TI donde apliquen. Ello para garantizar que los datos generados por los sistemas de información y almacenados en las bases de datos cumplan con las 15 características que plantea la norma ISO/IEC 25012 (exactitud, completitud, consistencia, credibilidad, actualidad, accesibilidad, conformidad, confidencialidad, eficiencia, precisión, trazabilidad, comprensibilidad, disponibilidad, portabilidad, recuperabilidad) y que ello se evidencie en el intercambio de información de la entidad con sus partes interesadas, entre las que se encuentra la Contraloría General de la República.

**Ítem 4:** Logro. TIC para la Gestión/Sistemas de Información/Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información

Criterio:

G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información. Versión 1.0 30 diciembre 2014

G.GEN.04. Guía General de Evidencias del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado Guía técnica Versión 1.2. 11 de Mayo de 2017

Descripción del hecho:

Con respecto al ciclo de vida de los sistemas de información, pregunta 136 del FURAG, la Unidad para evidenciar el cumplimiento de los cuatro (4) aspectos del ciclo de vida de los SI, anexa los siguientes archivos: *Estándares de Codificación.pdf*, *Estandar\_de\_Development.pdf*, *Estandar\_de\_Nombrado\_IDQ-PC.pdf*, *Gestión de Cambios Sistemas de Información.xlsx*

El contenido del archivo *Estandar\_de\_Development.pdf*, es un documento titulado "Gobierno de datos, mejores prácticas, informática power center".

El contenido del archivo de *Gestión de Cambios Sistemas de Información.xlsx* direcciona el procedimiento "Soporte a sistemas de información y aplicaciones version1 publicado el 17 de agosto de 2017.

El contenido del archivo *Estandar\_de\_Nombrado\_IDQ-PC.pdf* se refiere a un estándar aplicado a la gobernabilidad de datos.

El contenido de los tres archivos no soporta las respuestas a los literales citados de la pregunta 136.

El contenido del archivo *Gestión de Cambios Sistemas de Información.xlsx* direcciona al procedimiento Soporte a Sistemas de Información y Aplicaciones V1 publicado el 17 agosto 2017 el cual evidencia la implementación de una actividad para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información. Sin embargo, no se anexan evidencias sobre el registro del control de cambio (bitácora) en la documentación de los SI.

En la página web de la unidad donde se registran los procedimientos del Proceso Gestión de la Información se encuentran definidos:

- 1) Procedimiento Desarrollo de Nuevos Sistemas de Información y/o Funcionalidades en Sistemas Existentes V1
- 2) Procedimiento Soporte a sistemas de información y aplicaciones.

El procedimiento *Desarrollo de Nuevos Sistemas de Información y/o Funcionalidades en Sistemas Existentes V1* contiene un paso a paso genérico de cada etapa del ciclo de vida del desarrollo de los SI que integra el diligenciamiento de tres formatos que son integrados en la herramienta SISCOD como la documentación soporte del ciclo de vida del SI.

Como se presenta en la siguiente tabla el procedimiento no incluye las fases de desarrollo definidas en la Guía Técnica: Gerencia de proyecto, Arquitectura Empresarial, Elaboración de términos de referencia, Aseguramiento de la calidad.

<b>GEL:</b> Fases Técnica	Guía	<b>UARIV Procedimiento :</b> <i>Desarrollo de Nuevos Sistemas de Información y/o Funcionalidades en Sistemas Existentes V1</i>
		Formalización
Requerimientos		
Arquitectura		Análisis
		Planeación
Desarrollo		Desarrollo
Pruebas		OTI y Pruebas Funcional
Gerencia de Proyecto		
Administración de Cambios		Control de Cambios
		Diseño: Diagramas de flujo Prototipos Módulos a implementar Fuentes afectadas Detalle técnico
Modelamiento de Negocio		Módulos a implementar Fuentes afectadas
Arquitectura Empresarial		
Elaboración de términos de referencia		
Aseguramiento de la calidad		

El procedimiento no relaciona los entregables de la Arquitectura de solución (detalle técnico) del SI:

- Documento de arquitectura de solución
- Diagrama de casos de uso
- Vista de componentes o módulos del sistema de información
- Diagramas de secuencia
- Modelo de datos
- Diccionario de datos
- Vista de despliegue físico
- Diagrama de red
- Vista de despliegue lógico – Diagrama de despliegue lógico
- Vista de despliegue lógico – Diagrama de servicios transversales y de seguridad
- Vista de interoperabilidad
- Documento de estándares de implementación del sistema de información
- Especificación del prototipo funcional de la arquitectura de solución
- Prototipo funcional de la arquitectura de solución

El procedimiento no define los lineamientos para los SI sobre:

- Apertura de datos
- Interoperabilidad
- Accesibilidad
- Estilo y usabilidad
- Componentes de información
- Trámites y servicios
- Seguridad y privacidad de la información
- Criterios no funcionales y de calidad de los sistemas de información
- Mecanismos de trazabilidad y auditoría

La Unidad no evidencia durante el año 2017 haber realizado mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información ni que estableció ambientes de pruebas y producción independientes, para asegurar la correcta funcionalidad de los sistemas de información.

Causa:

La entidad no tiene definida una metodología para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información.

Efecto:

La entidad no posee una metodología que brinde soporte al ciclo de vida del software a través de un conjunto sistematizado de actividades que apoye el desarrollo, actualización o adquisición de SI para:

- Ayudar a conseguir los fines de la entidad desde su definición estratégica.
- Dotar a la entidad de SI que satisfagan las necesidades de los usuarios dando una mayor importancia al análisis de requisitos.
- Mejorar la productividad de los desarrolladores de software, permitiendo una mayor capacidad de adaptación a los cambios y teniendo en cuenta la reutilización en la medida de lo posible.
- Facilitar la comunicación y entendimiento entre los distintos participantes en la producción de software a lo largo del ciclo de vida del proyecto, teniendo en cuenta su rol y responsabilidad, así como las necesidades de todos y cada uno de ellos.
- Facilitar la operación, mantenimiento y uso de los productos de software obtenidos.
- Integrar los requisitos de la estrategia de GEL con respecto a accesibilidad, usabilidad, datos abiertos, entre otros.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad informa y entrega evidencias sobre la implementación de actividades para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información, la realización de mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información y acoge la observación realizada por la auditoría comprometiéndose a desarrollar acciones de mejora.*

La entidad acoge las observaciones presentadas por la Contraloría General a la pregunta 136 y se obliga a desarrollar las acciones de mejora.

Con respecto a las preguntas 146 y 147, como respuesta a la observación de la Contraloría General de la República, la entidad informa y entrega evidencias que dan cuenta de actualizaciones y desarrollos de software a procesos y procedimientos de la Unidad. Sin embargo, no anexa un documento formal que relacione los procedimientos automatizados, los sistemas de información intervenidos/desarrollados y la especificación de requisitos funcionales de los procesos.

Adicionalmente estos avances están registrados en la actividad con código 84148 del Plan de Acción 2017 cuyo indicador es “*desarrollo por demanda priorizada de sistemas de información*”. Al verificar el contenido del reporte SISGESTION

anexado, no se encuentran los procesos y SI intervenidos (Anexos > 04) que se mencionan en la respuesta de la entidad.

Lo mencionado permite inferir que los sistemas de información de la entidad no están estandarizados, no son interoperables en tiempo real y en línea, no incorporan las recomendaciones de estilo y usabilidad, no están habilitados para abrir los datos y su desarrollo/actualización no es implementado con una metodología para la gestión del ciclo de vida del sistema de información por lo cual los procesos y servicios que presta la entidad apoyados en su uso no están debidamente potenciados para brindar los servicios y productos a sus grupos de interés.

**Ítem 5.** Logro: TIC para la Gestión/Sistemas de Información/Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información

Criterio:

Guía: G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información. Versión 1.0 30 diciembre 2014

G.GEN.04. Guía General de Evidencias del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado Guía técnica Versión 1.2. 11 de Mayo de 2017

Descripción del hecho:

En relación con la pregunta 138 del FURAG, sobre los mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información, la Unidad anexa como evidencia a su respuesta "*b Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)*", la carpeta 138 que contiene 62 archivos organizados en 28 carpetas cuyo contenido obedece al registro de correcciones, actualizaciones y mejoras a los SI durante los años 2014, 2015 y 2016, con lo cual no evidencia el diseño e implementación de un componente transversal para realizar la auditoría y trazabilidad en todos los SI.

Causa:

La entidad carece de un modelo de datos de auditoría y trazabilidad transversal a todos los sistemas de información y por ende de las políticas que brinden soporte al mismo.

Efecto:

La entidad no desarrolla acciones o procedimientos formales de seguimiento que permitan identificar y tomar acciones con respecto a novedades registradas en los archivos de la traza generada por los SI.

**Respuesta de la entidad:**

*La entidad informa que cada sistema de información legado o nuevo tiene implementados mecanismos de auditoría que dan cuenta de que usuario ejecutó cada transacción, así como sistemas de administración que validan los usuarios autorizados para el uso de estos y acoge la observación realizada por la auditoría comprometiéndose a desarrollar acciones de mejora.*

**Ítem 6.** Logro. TIC para la Gestión/Servicios Tecnológicos/Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los servicios tecnológicos (literal I)

Criterio:

Acuerdos de Nivel de Servicios –LI.ST.08. La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para los Servicios Tecnológicos.

Descripción del hecho:

En las evidencias presentadas por la Unidad para la pregunta 120(I), no se encuentran los ANS prestados por terceros, los reportes de medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS con la periodicidad definida con cada operador.

Causa:

La entidad no hace seguimiento a los resultados de los ANS con terceros.

Efecto:

La entidad no cuenta con un análisis e identificación de las necesidades de los usuarios de los servicios tecnológicos y un plan de calidad de los servicios, que den cuenta de la supervisión y análisis de los ANS para generar programas de mejora de los servicios.

Respuesta de la entidad:

*La entidad afirma que “dentro de los contratos en ejecución para la vigencia 2017, los ANS se encuentran definidos y/o pactados a través de Acuerdos Marco de precios como operación primaria de la cual se desprenden las órdenes de compra y demás contratos concernientes a servicios de tecnología, en donde se contempló: 1. Seguimiento de acuerdos de nivel de servicio, 2. Seguimiento a las herramientas de monitoreo y 3. Revisión y ajuste de las capacidades”.*

*La entidad acoge la observación de la Contraloría General de la República*

**Ítem 7.** Logro: TIC para Gobierno Abierto/ Indicador de Resultado/ Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados (Literal a y b). Planeación, implementación, evaluación y seguimiento.

Criterios:

Resolución 3564 de 2015 (Artículo 4 y 8 - Anexo 1)

Artículo 4º: Publicación de datos abiertos. Los sujetos obligados en cumplimiento de los mandatos del artículo 2.1.1.2.1.11 del Decreto N° 1081 de 2015 deberán atender los lineamientos en materia de datos abiertos que se encuentran disponibles en el portal [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) o el que haga sus veces.

Artículo 8º: Adopción de los estándares para publicación y divulgación de la información y del formulario electrónico. Adóptense los estándares para publicación y divulgación de la información y los lineamientos sobre el formulario electrónico de solicitud de información pública.

Anexo 1. Estándares para la publicación y divulgación de la información

Manual de Gobierno en línea – Logro de Participación – Criterio Datos abiertos: Toma de decisiones:

Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Guía de datos abiertos en Colombia

[http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8248\\_Guia\\_Apertura\\_Datos.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf)

Página 7: Principios que rigen los datos abiertos. ... Licenciados de forma abierta (deben contar con términos de uso y licenciamiento abierto), oportunos y actualizados (estar disponible tan rápido como sean necesario para garantizar su

valor y mantener una frecuencia de actualización que garantice la utilidad del dato).

Página 26: Las entidades que publiquen sus datos abiertos en sitios diferentes al portal de Datos del Estado Colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) o el que haga sus veces, deben garantizar que dichos datos queden enlazados o relacionados en el Portal de Datos, mediante estrategias de bases de datos federadas.

#### Descripción del hecho:

Con respecto al catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) (Datos Abiertos), se evidenció que la Unidad:

- Ha identificado y publicado un (1) conjunto de datos en formato abierto, sin priorizar aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- No realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.
- No promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.
- No mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.
- No hace monitoreo a la calidad y uso de los datos.

#### Causa:

La entidad no ha identificado, caracterizado y priorizado los conjuntos de datos que deben ser publicados en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co).

#### Efecto:

La entidad no es consecuente con el potencial de los datos abiertos como información pública para el desarrollo de procesos de Gobierno Abierto por lo cual, no permite a las partes interesadas reutilizar información de la Unidad sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura para que con su análisis se habiliten nuevas formas de tomar decisiones, de resolver problemas públicos, de entender determinados comportamientos y hasta de generar valor no solo social sino económico a través de la innovación.

#### Respuesta de la entidad:

*La entidad acoge la observación de la Contraloría General de la República y la tendrá en cuenta en la mejora continua que adelanta.*

**Ítem 8 e ítem 9.** Logros: Seguridad y Privacidad de la información/La entidad implementa el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información; Seguridad y Privacidad de la información/Monitoreo y mejoramiento continuo/La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información

Criterio:

MINTIC Guía 16. Guía de evaluación del desempeño. Versión 1. 2017  
MINTIC Guía 21 Guía para la gestión y clasificación de incidentes de seguridad de la información. Versión 1.2 de 2016  
MINTIC. Modelo de seguridad y privacidad de la información.

Descripción del hecho:

Para la pregunta FURAG 161, la Unidad presenta el Informe de Seguridad del sitio WEB de la Unidad desarrollado por la Fundación karisma, que generó la implementación de acciones de mejora, sin embargo, no evidencia la evaluación del impacto de dichas acciones en la Unidad.

La Unidad no evidencia el seguimiento de la efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos, su apoyo al cumplimiento de los objetivos de seguridad y a los planes de respuesta a los riesgos definidos.

Causa:

La entidad no tiene diseñado e implementado el plan formal 2017 de tratamiento de riesgos (el plan control operacional) en el cual *"...se defina qué tratamiento se dará a los riesgos, qué acciones se implementarán, quienes serán los responsables de ésta implementación. Este plan debe plantear claramente cada acción, etapa y procedimientos que se ejecutarán para poder ser monitoreado y lograr el seguimiento a la ejecución del mismo. Teniendo en cuenta que se debe tener la aprobación del plan de tratamiento de riesgos por parte de los dueños de cada riesgo, que en este caso y como se ha venido planteando, corresponderían a los dueños de los procesos, es indispensable que la aceptación del plan de tratamiento de riesgos y del riesgo residual se haga en el comité interdisciplinario designado para estos temas en la Entidad y así se logra dar la participación de las diferentes áreas incluidas en el proceso y finalmente de la Dirección."*<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> MINTIC. Guía 7: Gestión del riesgo

Efecto:

El modelo de seguridad y privacidad de la información de la entidad no se gestiona como un conjunto sinérgico de actividades que evidencie estar alineado con la familia ISO 27000, Cobit, ITIL, Marco de Referencia de Arquitectura TI.

**Respuesta de la entidad:**

La entidad informa que *“ha realizado evaluación o calificación de controles establecidos en el mapa de riesgos y adicionalmente realiza el correspondiente seguimiento al avance de la ejecución del plan de respuesta al riesgo”* y adjunta la metodología de administración de riesgos, los riesgos de seguridad de la información.xlsx, el Informe respuesta Karisma (evaluación seguridad página web de la entidad y el análisis de los 11 riesgos de seguridad identificados.

**Comentario a la respuesta de la entidad:**

La entidad no adjunta el plan 2017 para el tratamiento de los riesgos, el plan de control operacional 2017 del MSPI donde se definen los objetivos, las actividades, los indicadores de seguimiento y la metodología para implementar las medidas de seguridad contenidas en el plan de tratamiento de riesgos, por lo cual no se evidencia su elaboración, formalización, ejecución control y seguimiento.

3.3. RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO No. 3

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</b>
Determinar el gasto y la inversión en la modernización tecnológica de la entidad y en la implementación de la estrategia GEL, durante la vigencia 2017, y el cumplimiento del principio de economía (planeación en contratación) y la eficacia (cumplimiento del objeto) de los proyectos y/o contratos seleccionados.

De acuerdo con la ejecución presupuestal de la UARIV para 2017, del total de compromisos por valor de \$1.7 billones, \$143 mil millones se relacionan con gastos e inversiones en tecnologías de la información y Estrategia GEL; esto equivale a una destinación del 8% del total de los recursos comprometidos, tal y como se observa en la siguiente tabla:

DESCRIPCION	Apropiación Final	Compromiso	Inversión TIC/GEL
UARIV	84.222.066.667	82.432.127.358	
Fondo Reparación para las Víctimas - (ART.54)	590.916.262.564	588.782.092.210	44.726.412

DESCRIPCION	Apropiación Final	Compromiso	Inversión TIC/GEL
LEY 975 DE 2005)			
<b>SUBTOTAL FUNCIONAMIENTO</b>	<b>675.138.329.231</b>	<b>671.214.219.567</b>	<b>44.726.412</b>
Prevención atención a la población desplazada nivel nacional	524.507.655.577	504.523.964.077	15.785.509.359
Asistencia y atención integral a víctimas a nivel nacional	29.038.759.714	27.460.125.602	
Apoyo a entidades territoriales a través de la cofinanciación para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del desplazamiento forzado a nivel nacional	35.425.490.811	34.916.697.807	
Implementación de las medidas de reparación colectiva a nivel nacional	36.319.006.855	35.003.052.565	785.070.254
Apoyo, participación y visibilización de las víctimas	11.630.345.587	11.392.438.380	
Mejoramiento de los canales de atención y comunicación para las víctimas para facilitar su acceso a la oferta institucional	121.565.999.634	104.719.212.313	93.162.793.551
Fortalecimiento de la capacidad de gestión y de la coordinación de las entidades del SNARIV	6.061.852.118	5.784.350.719	
Apoyo a la consolidación de los derechos de las víctimas en el marco de la ley de víctimas y restitución de tierras a nivel nacional	443.033.194	243.575.000	
Implementación de procesos de retorno o reubicación de víctimas de desplazamiento forzado, en el marco de la reparación integral a nivel nacional	15.128.000.000	13.885.739.695	
Apoyo a la implementación de medidas de reparación colectiva y reconstrucción social a nivel nacional	4.428.610.234	1.334.725.148	
Fortalecimiento a las medidas de asistencia, atención y reparación a víctimas que se encuentran en el exterior	1.498.800.000	1.452.727.850	
Incorporación del enfoque diferencial étnico en la política pública de víctimas a nivel nacional	3.807.413.922	3.437.667.960	
Servicio de registro único de víctimas articulado con la red nacional de información a nivel nacional	31.223.335.516	30.510.723.008	5.293.394.367
Implementación de las medidas de reparación individual y colectiva nacional	281.549.504.261	281.549.504.261	
Implementación del plan estratégico de tecnología de información para asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional	29.113.337.987	28.459.191.634	28.167.910.512
<b>SUBTOTAL INVERSION</b>	<b>1.131.741.145.410</b>	<b>1.084.673.696.017</b>	<b>143.194.678.043</b>

DESCRIPCION	Apropiación Final	Compromiso	Inversión TIC/GEL
<b>PRESUPUESTO TOTAL<sup>(1)</sup></b>	<b>1.806.879.474.641</b>	<b>1.755.887.915.585</b>	<b>143.239.404.455</b>

<sup>(1)</sup>Incluye Gastos de funcionamiento; para el caso de inversión TIC/GEL se depura lo correspondiente a viáticos y otros gastos administrativos menores.

Para determinar el monto de estos gastos, se analizaron los objetos contractuales en cada uno de los cinco proyectos y en el Fondo de Reparación para las Víctimas –FRV-, en los que se ubicó ejecución para tecnologías y/o Estrategia GEL. El resultado se resume en las siguientes tablas:

#### FONDO PARA LA REPARACION DE LAS VICTIMAS (ART.54 LEY 975 DE 2005)

Tipo Contrato	Contratista	No. Contrato	Objeto del Compromiso	Valor Compromiso
Prestación Servicios Personales	CARLOS SANTIAGO YUNIS TORRES	FRV-195	Prestar sus servicios profesionales especializados al fondo para la reparación de las víctimas para el desarrollo de aplicativos y herramientas tecnológicas que permitan el seguimiento y control de los datos así como adelantar la migración de la información	20.542.200
Prestación Servicios Personales	MARCO ANIBAL ARRIETA	FRV048	Prestar servicios al fondo de forma tecnológica para asistir en operaciones de manejo, mantenimiento, mejora y programación	6.918.912
Prestación Servicios Personales	RAUL FELIPE FIERRO CASTRO	FRV-123	Prestar sus servicios de apoyo al fondo para la reparación de las víctimas, para realizar la actualización, consolidación y cargue de la información de los bienes administrados por el FRV en las diferentes plataformas tecnológicas.	17.265.300
<b>Total Proyecto Compromisos TIC</b>				<b>44.726.412</b>

#### IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE REPARACIÓN COLECTIVA A NIVEL NACIONAL

Tipo Contrato	Contratista	No. Contrato	Objeto del Compromiso	Valor Compromiso
Orden de Compra	S O S SOLUCIONES DE OFICINA & SUMINISTROS S A S	22131	Adquisición de video proyectores para el cumplimiento de las acciones contenidas en los planes de reparación colectiva	164.479.500
Orden de Compra	SUMIMAS S A S	22132	Adquisición de portátiles para el implementación las acciones contenidas en los planes de reparación colectiva	103.878.788
Orden de Compra	PEAR SOLUTIONS SAS	22133	Adquisición de computadores para el implementación las acciones contenidas en los planes de reparación colectiva	319.229.010
Orden de Compra	UNIPLES S.A.	22205	Adquisición de impresoras para el implementación las acciones contenidas en los planes de	186.156.756

Tipo Contrato	Contratista	No. Contrato	Objeto del Compromiso	Valor Compromiso
			reparación colectiva	
Prest. S. Personales	DEISY MATILDE GARCIA GUEVARA	1290	Prestar los servicios de apoyo a la gestión en la subdirección de reparación colectiva, para apoyar la sistematización de la información administrativa, operativa y logística en el programa de reparación colectiva	11.326.200
<b>Total Proyecto Compromisos TIC</b>				<b>785.070.254</b>

**PREVENCIÓN ATENCIÓN A LA POBLACION DESPLAZADA NIVEL NACIONAL**

Tipo Contrato	Contratista	No. Contrato	Objeto del Compromiso	Valor Compromiso
Prestación Servicios	INGENIAL MEDIA SAS	475	Prestar sus servicios para apoyar la supervisión de los contratados de atención telefónica, radicación y trámite, consolidación y la proyección de la respuesta institucional a PQR	160.650.000
Orden de Compra	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S A	6069	Radicar, tramitar, consolidar y proyectar la respuesta institucional PQR'S, ROC y acciones de tutela, recursos de reposición etc. para su posterior entrega	15.590.173.159
Prestación Servicios Personales	LUIS FELIPE YARA MAYORGA	1259	Prestar a la dirección de gestión social y humanitaria sus servicios para administrar base de datos.	16.252.400
Prestación Servicios Personales	JUAN CARLOS QUIÑONES PACHECO	639	Cesión contrato 639 prestar sus servicios profesionales a la dirección de gestión social y humanitaria-subdirección de asistencia y atención humanitaria, para apoyar el seguimiento de los desarrollos tecnológicos realizados por la OTI.	18.433.800
<b>Total Proyecto Compromisos TIC</b>				<b>15.785.509.359</b>

**SERVICIO DE REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS ARTICULADO CON LA RED NACIONAL DE INFORMACIÓN A NIVEL NACIONAL**

Tipo Contrato	Contratista	No. Contrato	Objeto del Compromiso	Valor Compromiso
Prestación Servicios	COMPGENIOSS LTDA.	1318	Contratar un operador para adelantar actividades de soporte para la operación de la subdirección de valoración y registro	5.262.774.267
Prestación Servicios Personales	ROBERTO MARTINEZ GUZMAN	296	Cesión contrato 296, prestar sus servicios profesionales a la subdirección red nacional de información de la unidad, para apoyar el levantamiento de requerimientos de las necesidades de información y la arquitectura de soluciones tecnológicas	30.620.100
<b>Total Proyecto Compromisos TIC</b>				<b>5.293.394.367</b>

**MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS  
PARA FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL**

<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Contratista</b>	<b>No. contrato</b>	<b>Objeto Compromiso</b>	<b>Valor Compromiso</b>
Orden de Compra	MILLENIUM BPO S A	1188 - 2014	Prestar los servicios de centro de contacto requeridos para la ruta de atención, asistencia y reparación integral	54.489.388.180
Orden de Compra	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S A	6108-2015	Atención telefónica - virtual en la unidad para las víctimas, se define como un canal de interacción ciudadana que se basa en la integración de sistemas de información, el uso de TIC y la implementación.	16.492.520.195
Orden de Compra	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S A	6069	Radicar, tramitar, consolidar y proyectar la respuesta institucional PQR'S, ROC y acciones de tutela, recursos de reposición etc. para su posterior entrega	12.342.949.293
Convenio Interadministrativo	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTel E.S.P	1138	Contratar los servicios especializados para la recepción, radicación, digitalización, distribución control almacenamiento y traslado de comunicaciones oficiales recibido en diferentes soportes, por cualquier medio, apoyándose en el sistema de gestión	2.642.961.482
Contrato de Compra y Suministros	INVERSIONES GLOBALINK S.A.S.	1301	Suministro e instalación de dotación tecnológica e infraestructura eléctrica, lógica y de comunicaciones en los centros regionales	2.490.709.013
Orden de Compra	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S A	22234	Prestar los servicios para atender, tramitar y proyectar respuesta escrita a peticiones, quejas, reclamos, R.O.C, acciones de tutela, recursos de reposición y solicitudes de reconsideración	2.030.246.518
Orden de Compra	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S A OUTSOURCING S A	22304	Garantizar la atención y orientación, mejora de cobertura en el servicio y aumentar la participación de las personas a través del canal telefónico y virtual	1.668.615.899
Factura Servicio Telefónico	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	180500860	Servicio telefónico	1.005.402.971
<b>Total Proyecto Compromisos TIC</b>				<b>93.162.793.551</b>

**IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL**

Tipo de Contrato	Contratista	No. contrato	Objeto Compromiso	Valor Compromiso
Convenio Interadministrativo	EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A. E.S.P.	008-2014	Prestar a la unidad los servicios de dotación tecnológica, mesa de servicio y las actividades complementarias relacionadas	15.625.389.912
Prestación Servicios Personales	VARIOS	VARIOS	Contrato prestación servicios personales apoyo a la OTI	2.719.419.762
Orden de Compra	IFX NETWORKS COLOMBIA S.A.S.	12948	Servicio de centro de datos	1.884.774.996
Prestación Servicios	SOCIEDAD CAMERAL DE CERTIFICACION DIGITAL CERTICAMARA S A	1121	Renovación y ampliación de licenciamiento plataforma de integración (ESIGNA) y servicios tecnológicos.	1.433.772.500
Orden de Compra	COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A.	18398	Contratar la renovación de las licencias de uso de office 365, mediante el acuerdo marco de precios para la adquisición de productos y servicios Microsoft cce-260-1-amp- requeridos por la entidad	1.366.562.448
Orden de Compra	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	1200-2014	Contratación de servicios de conectividad de canales de internet cableado móvil y canales de datos	974.657.193
Compra Venta y Suministros	UT IG UNIDAD DE VICTIMAS	1441	Realizar la adquisición de elementos de videoconferencia para la unidad de atención que incluyan la instalación, configuración, puesta en funcionamiento, soporte, garantía y mantenimiento	745.574.291
Prestación Servicios	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	1511-2012	Prestar una solución tecnológica que integre la prestación de los servicios de CROOS Connection, troncales SIP, administración ancho de banda.	691.509.521
Orden de Compra	CONTROLES EMPRESARIALES LTDA	23215	Contratar la suscripción del servicio de Microsoft Azure	660.326.927
Orden de Compra	UT SOFT - IG	21575	Contratar el licenciamiento de integración Biztalk, como servicio de instalación licencia Assurance	631.209.242
Orden de Compra	COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A.	21573	Contratar la suscripción del licenciamiento de Entrepise Mobolity Security Ems	499.574.540

Tipo de Contrato	Contratista	No. contrato	Objeto Compromiso	Valor Compromiso
Compra Venta y Suministros	ADA S A	1305	Contratar la renovación anual de la póliza de licenciamiento software ERP de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, que incluye la actualización, el soporte y mantenimiento de la aplicación.	268.560.976
Orden de Compra	ESRI COLOMBIA SAS	18268	Contratar la renovación de los servicios ARCGIS de acuerdo con lo dispuesto en el contrato de agregación de demanda cce-288-ag-2015	238.000.000
Prestación Servicios	GATI CONSULTORES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICAD	1124	Contratar la renovación anual del soporte y mantenimiento de licenciamiento de software calidad de datos de propiedad de la unidad de víctimas	151.918.375
Orden de Compra	ORACLE COLOMBIA LIMITADA	14612	Contratar la actualización y soporte técnico del licenciamiento Oracle Database propio de la unidad mediante el contrato de agregación de demandada para prestación de servicios Oracle cce-211-ag2015	75.650.804
Orden de Compra	CONTROLES EMPRESARIALES LTDA	18997	Licencias Dynamics CRM, mediante el Acuerdo Macro de precios para la adquisición de productos y servicios Microsoft cce-260-1 AMP -2015 y según las características técnicas requeridas por la entidad.	68.194.871
Orden de Compra	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	18400	Prestar servicio de internet móvil con sus respectivas terminales, utilizando la red de telefonía celular mediante el Acuerdo Macro para la prestación de servicios de conectividad no.cce-427-1-smp-2016.	63.823.790
Orden de Compra	COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.	23583	130 - adquisición de 15 (quince) Macbook air	56.520.000
Orden de Compra	UT SOFT - IG	21574	Contratar el servicio de capacitación asociado al bus de integración Biztalk	6.510.364
Orden de Compra	COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.	22041	Adquisición de 2 Ipad pro y dos teclados	5.960.000
<b>Total Proyecto Compromisos TIC</b>				<b>28.167.910.512</b>

La siguiente tabla resume el valor establecido para gastos e inversiones TIC/GEL clasificado por tipo de contrato:

Nombre del Proyecto/Funcionamiento	Tipo Contrato	No. Tipo Contrato	Valor Compromisos TIC
Fondo para la reparación de las víctimas (art.54 ley 975 de 2005)	Contrato Prestación Servicios Personales	3	44.726.412
Implementación de las medidas de reparación colectiva a nivel nacional	Contrato Prestación Servicios Personales	1	11.326.200
	Orden de Compra	4	773.744.054
Implementación del plan estratégico de tecnología de información para asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional	Contrato de Compra Venta y Suministros	2	1.014.135.267
	Contrato Prestación Servicios	3	2.277.200.396
	Contrato Prestación Servicios Personales	50	2.719.419.762
	Convenio Interadministrativo	1	15.625.389.912
	Orden de Compra	13	6.531.765.175
Mejoramiento de los canales de atención y comunicación para las víctimas para facilitar su acceso a la oferta institucional	Contrato de Compra Venta y Suministros	1	2.490.709.013
	Convenio Interadministrativo	1	2.642.961.482
	Factura Servicio Telefónico	12	1.005.402.971
	Orden de Compra	5	87.023.720.085
Prevención atención a la población desplazada nivel nacional	Contrato Prestación Servicios	1	160.650.000
	Contrato Prestación Servicios Personales	2	34.686.200
	Orden de Compra	1	15.590.173.159
Servicio de registro único de víctimas articulado con la red nacional de información a nivel nacional	Contrato Prestación Servicios	1	5.262.774.267
	Contrato Prestación Servicios Personales	1	30.620.100
<b>Total</b>			<b>143.239.404.455</b>

Con base en el análisis de la información presentada, el equipo auditor seleccionó una muestra de contratos para dos proyectos “*Mejoramiento de los canales de atención y comunicación para las víctimas para facilitar su acceso a la oferta institucional*” e “*Implementación del plan estratégico de tecnología de información para asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional*”, dado su alto impacto en la estrategia GEL y de inversión en TI, tal como se relaciona en la tabla siguiente:

Identificación Proyecto	DESCRIPCION	Compromiso Total Proyecto	Compromisos TIC y GEL
C-4101-1500-7	Mejoramiento de los canales de atención y comunicación para las víctimas para facilitar su acceso a la oferta Institucional	104.719.212.313	93.162.793.551
C-4199-1500-1	Implementación del Plan Estratégico de Tecnología de Información para asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional.	28.459.191.634	28.167.910.512
<b>TOTALES</b>		<b>133.178.403.946</b>	<b>121.330.704.063</b>

El Proyecto *Mejoramiento de los Canales de Atención*, dentro del Plan de Acción 2017, se encuentra ligado al Objetivo Estratégico Atención satisfactoria a las víctimas, que hace referencia a que la atención prestada a todas las víctimas a través de todos los canales de atención sea rápida, eficiente, digna y satisfactoria para todos y todas.

El equipo Auditor seleccionó cuatro contratos relacionados con la ejecución de este proyecto así: 6108/2015 (canal telefónico y virtual), 6069 de 2015 y 22234 de 2017 (Grupo Respuesta Escrita) y 1188/2015 (Atención presencial y Jornadas móviles de atención), cuya ejecución, en 2017 ascendió a \$85 mil millones, tal como se aprecia en la siguiente tabla. Así, la muestra equivale al 91.6% del valor total de los compromisos de 2017 que del proyecto se dedicaron a TI y Gobierno en Línea (\$93 mil millones) y al 59.6% del valor de este mismo gasto en la entidad (\$143 mil millones).

**MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS PARA FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL**

Contratista	Tipo de Contrato	No. Contrato	Valor Compromiso
MILLENIUM BPO S A	Orden de Compra	1188 -2014	54.489.388.180
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S A	Orden de Compra	6108-2015	16.492.520.195
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S A	Orden de Compra	6069 - 2015*	12.342.949.293
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S A	Orden de Compra	22234 -2018	2.030.246.518
<b>Total muestra del Proyecto Canales de Atención</b>			<b>85.355.104.186</b>

\* Esta Orden de Compra también se financió con recursos del Proyecto "Prevención atención a la población desplazada nivel nacional" por valor de \$15.590.173.159. Por tanto, el valor total comprometido en la vigencia 2017 fue de \$27.933.122.452.

El proyecto *Implementación del Plan Estratégico de Tecnología de Información para asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional*, dentro del Plan de Acción 2017, se encuentra ligado al Objetivo estratégico

Trabajar conjuntamente con las víctimas en el proceso de reparación integral para la reconstrucción y transformación de sus proyectos de vida.

El equipo auditor seleccionó el Convenio Interadministrativo 008 de 2014, por valor de \$15.6 mil millones, por ser el que mayor cantidad de recursos absorbió; de hecho, constituyó el 55.5% del total de compromisos que de este proyecto se dedicaron a TI y Gobierno en Línea, en 2017, tal como lo muestra la tabla siguiente:

Contratista	Tipo de Contrato	No. contrato	Valor Compromiso
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A. E.S.P.	Convenio Interadministrativo	008-2014	15.625.389.912
<b>Total Ejecución 2017 Proyecto Implementación del plan estratégico de tecnología de información</b>			<b>28.167.910.512</b>

### Conclusiones verificación contratación objeto de la muestra.

Al verificar la contratación del proyecto Mejoramiento de Canales de Comunicación, se encuentra que entre 2014 y 2017, el gasto asignado a las Órdenes de Compra 6108/2015 (canal telefónico y virtual), 6069 de 2015 y 22234 de 2017 (Grupo Respuesta Escrita) y 1188/2015 (Atención presencial y Jornadas móviles de atención), elegidas en la muestra ascendió a \$307,7 mil millones de pesos de 2017<sup>12</sup>

El resumen de la ejecución presupuestal (compromisos), traído a precios de 2017, por vigencia, de cada una de las cuatro órdenes de compra seleccionadas, se presenta en la siguiente tabla:

Vigencia /Orden de Compra	6108-2015	1188-2014	6069-2015	22234 2017	Totales
2014	-	2.993.981	-	-	2.993.981
2015	11.768.067	67.538.816.097	53.978.366	-	67.604.562.530
2016	15.363.624.472	72.991.169.147	50.781.320.102	-	139.136.113.721
2017	16.492.520.195	54.489.388.180	27.933.122.452	2.030.246.518	100.945.277.345
<b>Valor Final</b>	<b>30.861.323.495</b>	<b>181.698.883.106</b>	<b>75.439.437.220</b>	<b>2.030.246.518</b>	<b>307.688.947.577</b>

Fuente: Ejecuciones presupuestal UARIV 2014 a 2017

<sup>12</sup> De acuerdo con el Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, "Colombia Compra Eficiente ajustará anualmente el valor de los servicios de Centro de Contacto de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional..." por tanto, se tomó su variación para traer a precios de 2017 el valor ejecutado.

Las cuatro Órdenes de Compra de la muestra seleccionada se encuentran incluidas dentro el Plan de Compras de la vigencia 2017. En el expediente contractual se encuentra la documentación de las etapas precontractual y contractual, el certificado de disponibilidad presupuestal, los estudios previos y técnicos. Estas, se realizaron con base en el Acuerdo Marco de precios CCE-150-1-AMP-2014 centro de contacto, suscrito por Colombia Compra Eficiente, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 del Decreto 1510 de 2013, dadas las características de la contratación.

En la ejecución de las Órdenes de Compra para la vigencia 2017, se evidenció el cumplimiento del objeto contractual, a través del seguimiento, control y monitoreo realizado por la supervisión y el Comité Técnico designado por la Secretaría General de la Unidad para cada Orden de Compra. El equipo auditor verificó la existencia de los informes de supervisión, las actas de conciliación mensual en donde se revisaron los ítems contratados; de acuerdo al cumplimiento y servicio prestado se realizaron los respectivos pagos, de conformidad con lo pactado en cada Orden de Compra. Por esta razón no comunicó observaciones a la entidad.

No obstante, llama la atención el hecho que, pese a la cuantiosa inversión de recursos, la Unidad no logra avanzar satisfactoriamente en el logro de las principales metas relacionadas con la atención a la población víctima. En efecto, de acuerdo con los indicadores de atención definidos en el proyecto *Mejoramiento de los Canales de Atención*, algunos de los porcentajes definidos para las actividades contratadas apenas superan el 50%, tal como se muestra en las tablas siguientes, donde se relacionan los resultados asociados a las órdenes de compra citadas.

**Orden de Compra 6108 de 2015**

Indicador	Peso	Meta	Avance	Cumplimiento	Observación
2100G153 Llamadas atendidas a través del canal telefónico. Unidad de medida: Número	13%	3.713.150	3.737.583	100,66%	LA META VIGENTE 2017 SE ESTA AJUSTANDO A TRAVES DEL SUIFP

Fuente: <https://spi.dnp.gov.co/Consultas/Detalle.aspx?vigencia=2017&periodo=11&proyecto=2013011000225>, fecha de consulta 15 mayo 2018

**Órdenes de Compra 6069 de 2015 y 22234 de 2017**

Indicador	Peso	Meta	Avance	Cumplimiento	Observación
2100G154 Solicitudes tramitadas a través del canal escrito. Unidad de medida: Número	13%	3.415.200	1.856.115	54,35%	LA META VIGENTE 2017 SE ESTA AJUSTANDO A TRAVES DEL SUIFP

Fuente: <https://spi.dnp.gov.co/Consultas/Detalle.aspx?vigencia=2017&periodo=11&proyecto=2013011000225>, fecha de consulta 15 mayo 2018

**Orden de Compra 1188 de 2014**

Indicador	Peso	Meta	Avance	Cumplimiento	Observación
2100G150 Hogares con PAARl elaborados. Unidad de medida: Número	37%	940.000	539.886	57,43%	LA META VIGENTE 2017 SE ESTA AJUSTANDO A TRAVES DEL SUIFP
2100G151 Solicitudes tramitadas a través del canal presencial. Unidad de medida: Número	22%	3.352.809	3.100.670	92,48%	
2100G152 Jornadas de atención realizadas. Unidad de medida: Número	1%	992	859	86,59%	LA META VIGENTE 2017 SE ESTA AJUSTANDO A TRAVES DEL SUIFP

Fuente: <https://spi.dnp.gov.co/Consultas/Detalle.aspx?vigencia=2017&periodo=11&proyecto=2013011000225>, fecha de consulta 15 mayo 2018

Se concluye, entonces, que aunque la Unidad ajustó a los requerimientos legales la adquisición de los servicios, aún falta una mayor eficiencia en el proceso contractual para lograr las metas y compromisos en relación con la adecuada atención a la población víctima.

#### 4. ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de auditoría a la Política: Instrumento.xlsx (Ver: CD Anexo)