

# Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión



Gobierno  
de COLOMBIA

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

**Entidad:** - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS  
**Clasificación orgánica:** Ejecutiva  
**Nivel:** Descentralizado  
**Orden:** Nacional  
**Suborden:**  
**Sector:** Agricultura y Desarrollo Rural  
**Naturaleza jurídica:** Unidad Administrativa Especial con Personería Jurídica  
**Vigencia:** Primer Semestre 2013

## 1. Requerimientos Generales

### 1. 1. Requerimientos Generales - Planeación

#### 1. 1. 1. Conformación de Comités

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

<https://www.minagricultura.gov.co/planeacion-control-gestion/Gestin/Planeaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20Sector%20Agropecuario.pdf>

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

<http://restituciondetierras.gov.co/media/Secretaria%20General/30%20Nov%202011%20Plan%20Estrategico%20URT.pdf>

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

- e  Gestión Financiera
- f  Gobierno en Línea

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

<http://restituciondetierras.gov.co/media/Secretaria%20General/Plan%20de%20accion%202013%20-%20WEB%20FINAL.pdf>

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

**17. ¿Para la formulación de los planes y programas la entidad tuvo en cuenta el análisis de competencias legales y normatividad vigente, Plan Nacional de Desarrollo y metas de Gobierno, y, el presupuesto?**

- a  SI
- b  NO

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

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (18 - SI)*

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

**20. ¿La Entidad realiza seguimiento al Plan Estratégico Institucional?**

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

- a  SI

- b  NO

**21. ¿Con qué periodicidad?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (20 - SI)*

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

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

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

- a  SI  
b  NO

**23. ¿Con qué periodicidad?**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (22 - SI)*

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

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

- a  SI  
b  NO

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

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

**1. 1. 6. Socialización de los planes**

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

- a  SI  
b  NO

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

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

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

- a  SI  
b  NO

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

- a  Persona natural
- b  Entidad pública
- c  Empresa privada
- d  Organización social / Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc)
- e  Organización no gubernamental
- f  Otro, ¿Cuál?

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

- a  Demográficas
- b  Geográficas
- c  De comportamiento
- d  Necesidades e intereses
- e  Otro, ¿Cuál?
- f  Ninguno

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

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

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (30 - Rendición de Cuentas, 30 - Participación Ciudadana, 30 - Ejercicios de colaboración e innovación abierta, 30 - Evaluación de la prestación del servicio, 30 - Otro, ¿Cuál?)*

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

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (28 - Persona natural)*

- a  Adulto mayor
- b  Menor de edad
- c  Persona en condición de discapacidad
- d  Madre cabeza de familia
- e  Ciudadano rural
- f  Víctima de la violencia
- g  Indígena
- h  Afrocolombiano, Palenquero, Raizal
- i  Rom

- j  Habitante de la calle
- k  Personas en situación de pobreza extrema (Sisbén 1)
- l  Otro, ¿Cuál?
- m  Ninguna de las anteriores

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

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

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

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

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

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

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

- a  Misión y visión
- b  Objetivos y funciones
- c  Organigrama
- d  Directorio de entidades del Sector

- e  Datos de contacto de servidores públicos
- f  Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad
- g  Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- h  Localización física sede central y sucursales o regionales
- i  Preguntas y respuestas frecuentes
- j  Glosario
- k  Noticias
- l  Información para niños
- m  Calendario de actividades
- n  Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
- o  Normatividad
- p  Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad
- q  Información principal en otro idioma
- r  Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales
- s  Información para población vulnerable
- t  Información de programas sociales
- u  Publicación de información en audio y/o video
- v  Ninguna

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

- a  Presupuesto aprobado para la vigencia
- b  Información histórica presupuestal
- c  Estados financieros
- d  Ninguna

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

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

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

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

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

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

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

- a  Manual de funciones y de competencias laborales
- b  Perfiles de los funcionarios principales
- c  Asignaciones salariales

- d  Acuerdos de Gestión
- e  Ofertas de empleo
- f  Resoluciones o documento de escala salarial de todos los servidores
- g  Ninguna

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (47 - Enlace de atención al ciudadano)*

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

## **2. Gestión Misional y de Gobierno**

### **2. 1. Indicadores y Metas de Gobierno**

#### **2. 1. 1. Indicadores y Metas de Gobierno**

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (49 - SI)*

- a  SI
- b  NO

## **3. Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano**

### **3. 1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

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

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

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

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

- a  SI

b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (52 - NO)*

<http://restituciondetierras.gov.co/media/descargas/gestion%202013/Plan%20anticorrupcion%202013%20V1%202013.pdf>

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (52 - SI)*

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

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

- a  SI
- b  NO

56. ¿Cuántos riesgos de corrupción ha identificado la Entidad en el semestre evaluado?

0

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

0

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

- a  Procesos
- b  Procedimientos
- c  No se han realizado modificaciones

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

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

- a  Proceso y Objetivo al cual se le identifica el riesgo
- b  Causas del Riesgo
- c  Descripción del riesgo
- d  Probabilidad de materialización del riesgo
- e  Tipo de Control del Riesgo
- f  Medidas de mitigación del riesgo
- g  Acciones de seguimiento
- h  Ninguno de los anteriores

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

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

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

0

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

La Unidad se encuentra en proceso de rediseño de los procesos y del levantamiento de los riesgos de corrupción.

### 3. 2. Participación Ciudadana en la Gestión

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

**66. ¿La Entidad definió una estrategia de participación ciudadana?**

- a  SI
- b  NO

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

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

**68. La Entidad definió una estrategia a través de:**

- a  Canales electrónicos
- b  Canales presenciales

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

- a  Academia
- b  Producción (gremios)
- c  Institucionales (órganos de control)
- d  Organizaciones no gubernamentales

- e  Organizaciones sociales
- f  Ciudadanía
- g  Otro, ¿Cuál?
- h  Ninguno

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (69 - Organizaciones sociales, 69 - Academia, 69 - Producción (gremios), 69 - Institucionales (órganos de control), 69 - Organizaciones no gubernamentales, 69 - Ciudadanía, 69 - Otro, ¿Cuál?)*

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Nunca

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

- a  Asesoría
- b  Sensibilización
- c  Capacitación
- d  Difusión
- e  Otro, ¿Cuál? : Creación del Comité de Rendición de Cuentas y atención al ciudadano
- f  Ninguna

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

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

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

**73. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promueve la participación ciudadana en la elaboración de normatividad**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (67 - Elaboración de normatividad)*

- a  Reuniones colectivas
- b  Consulta individual a través de canales virtuales
- c  Encuesta a organizaciones sociales
- d  Chat
- e  Llamadas telefónicas
- f  Blog
- g  Teleconferencias interactivas
- h  Foros Virtuales
- i  Mensajes de texto
- j  Redes Sociales
- k  Encuesta en sitio Web

l  Otro, ¿Cuál?

m  Ninguno

**74. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promueve la participación ciudadana en los procesos de planeación de la entidad**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (67 - Formulación de la planeación )*

a  Reuniones colectivas

b  Consulta individual a través de canales virtuales

c  Encuesta a organizaciones sociales

d  Chat

e  Llamadas telefónicas

f  Blog

g  Teleconferencias interactivas

h  Foros Virtuales

i  Mensajes de texto

j  Redes Sociales

k  Encuesta en sitio Web

l  Otro, ¿Cuál?

m  Ninguno

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

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (67 - Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones)*

a  Concursos

b  Solicitud de ideas

c  Revisión y análisis de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas

d  Votación de ideas o propuestas

e  Reuniones colectivas

f  Consulta individual

g  Encuesta a organizaciones sociales

h  Otro, ¿Cuál?

i  Ninguno

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (67 - Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones)*

a  Chat

b  Llamadas telefónicas

c  Blog

d  Teleconferencias interactivas

e  Foros Virtuales

f  Mensajes de texto

g  Eventos de creativos y/o de desarrolladores

h  Plataformas especializadas

i  Redes Sociales

j  Encuesta en el sitio Web

k  Otro, ¿Cuál?

l  Ninguno

**77.** Señale sobre cuáles temas se publicaron las observaciones y sugerencias que los participantes realizarán mediante canales electrónicos

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

**78.** De los ejercicios adelantados, ¿en cuáles temas se publicaron los documentos definitivos incorporando las observaciones y recomendaciones recibidas que aplicaron del proceso de participación?

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

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

**79.** ¿Se han Identificado experiencias y buenas practicas de participación ciudadana en la entidad?

- a  SI
- b  NO

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

**82.** ¿La Entidad publica los resultados de la consulta del proceso de rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos?

- a  SI
- b  NO

**3. 3. 2. Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma**

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

- a  Radio
- b  Televisión
- c  Prensa
- d  Sitio web
- e  Correo electrónico
- f  Aplicación móvil
- g  Redes Sociales
- h  Mensajes de texto
- i  boletines impresos
- j  Carteleras
- k  Reuniones
- l  Centros de documentación
- m  Otro, ¿Cuál? : Oferta institucional a través de ferias dirigidas al ciudadano a nivel nacional  
Capacitaciones a diferentes entes institucionales y personal civil
- n  Ninguno

**84.** Seleccione los contenidos sobre los cuáles la Entidad divulga información:

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

**85.** ¿La estrategia de rendición de cuentas contiene una estrategia de comunicaciones?

- a  SI
- b  NO

**3. 3. 3. Implementación Apertura de Datos**

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (87 - Inventario de la información, 87 - Inventario de la información y análisis jurídico del mismo)*

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

90. ¿La entidad desarrolló el plan de apertura de datos teniendo en cuenta la priorización adelantada?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (89 - SI)*

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  TXT
- b  XML
- c  CSV
- d  RDF
- e  La Entidad no cuenta con el archivo con el conjunto de datos a publicar en un formato estructurado

93. ¿La Entidad ha publicado los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)?

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

se adelanta un proceso de contratación de un profesional encargado de la implementación de la estrategia GEL

**96.** Indique el número de conjuntos de datos publicados

0

**97.** Indique el número de conjuntos de datos que la Entidad espera abrir durante el presente año

1

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

0

**3. 3. 4. Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados**

**99.** Seleccione las acciones de diálogo utilizadas por la Entidad para la rendición de cuentas

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

**100.** Seleccione el método de participación que se utilizó en las acciones de diálogo

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

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

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

g  Ninguno

**3. 3. 5. Acciones de Diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas**

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

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

**103.** ¿En la convocatoria a las acciones de diálogo, fue divulgado el método de participación?

- a  SI
- b  NO

**3. 3. 6. Acciones de Incentivos**

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

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

**3. 3. 7. Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas**

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

- a  SI
- b  NO

**3. 3. 8. Realización de la Convocatoria a eventos definidos**

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

- a  Radio
- b  Prensa
- c  Sitio web
- d  Correo electrónico
- e  Telefonía móvil
- f  Telefonía fija
- g  Redes Sociales
- h  Televisión
- i  Perifoneo
- j  Invitación física personalizada

k  Otro, ¿Cuál?

l  Ninguna

**3. 3. 9. Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas**

**107. Las memorias de las acciones de diálogo fueron**

a  Publicadas en medios electrónicos

b  Divulgadas en medios electrónicos

c  Distribuidas a los participantes

d  Otro, ¿Cuál?

e  No se elaboraron memorias

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

a  SI

b  NO

**109. El plan de mejoramiento fue divulgado a través de**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (108 - SI)*

a  Sitio web

b  Correo electrónico

c  Comunicado escrito

d  Reunión presencial

e  Otro, ¿Cuál?

f  Ninguno

**3. 3. 10 Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas**

**110. ¿La Entidad realiza evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas?**

a  SI

b  NO

**111. ¿La Entidad evalúa de manera general la estrategia de rendición de cuentas?**

a  SI

b  NO

**3. 3. 11 Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas**

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (110 - SI)*

a  Sitio web

b  Correo electrónico

c  Comunicado escrito

d  Reunión presencial

e  Otro, ¿Cuál? : Reunión de Comité de rendición de Cuentas de la entidad

f  Ninguno

**3. 4. Política de Servicio al Ciudadano**

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

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

- a  Presencial
- b  Telefónico
- c  Correo postal
- d  Chat
- e  Redes Sociales
- f  Correo electrónico
- g  Otro, ¿Cuál?
- h  Ninguno

**114. Indique la cantidad de puntos presenciales de atención al ciudadano a nivel nacional**

21

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

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

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

**116.** Señale e indique el número de puntos presenciales destinados al servicio al ciudadano, que cuentan con:

- a  Señalización para zonas con atención prioritaria
- b  Señalización para módulos de información
- c  Señalización para las rutas de evacuación y emergencia : 21
- d  Rampas y/o vados : 21
- e  Espacios que garanticen la libre circulación de sillas de ruedas : 21
- f  Escaleras con pasamanos a ambos lados
- g  Servicio sanitario exclusivo para ciudadanos
- h  Módulo de información : 21
- i  Sala de espera / hall de filas : 21
- j  Sistema de asignación de turnos : 21
- k  Ninguna

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

- a  Oficinas de atención
- b  Kioscos
- c  Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)
- d  Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)
- e  Cajeros automáticos
- f  Correo postal
- g  Telefónico
- h  Call center
- i  PBX
- j  Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva
- k  Línea gratuita (018000)
- l  Telefonía móvil (voz)
- m  SMS (Mensajes de texto)
- n  Portal WAP - Móvil
- o  Mensajería Instantánea - Multimedia
- p  Aplicación móvil
- q  USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados)
- r  Foros
- s  Chat
- t  Redes Sociales
- u  Sitio web
- v  Televisión Digital Terrestre
- w  Servicios informativos
- x  Servicios Interactivos
- y  Otro, ¿Cuál?

z  Ninguna

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (117 - Chat)*

a  SI

b  NO

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

a  Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales

b  Descripción de los canales de atención, funcionalidades, horarios y características

c  Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales

d  Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones

e  Ninguna

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

a  Oficinas de atención

b  Kioscos

c  Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)

d  Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)

e  Cajeros automáticos

f  Correo postal

g  Telefónico

h  Call center

i  PBX

j  Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva

k  Línea gratuita (018000)

l  Telefonía móvil (voz)

m  SMS (Mensajes de texto)

n  Portal WAP - Móvil

o  Mensajería Instantánea - Multimedia

p  Aplicación móvil

q  USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados)

r  Formularios WEB

s  Foros

t  Chat

u  Redes Sociales

v  Sitio web

w  Televisión Digital Terrestre

x  Servicios informativos

y  Servicios Interactivos

z  Otro, ¿Cuál?

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

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

**123.** Por favor incluir la URL para el acceso móvil

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (122 - SI)*

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (129 - Nivel AAA)*

- a  Presentación visual
- b  Imágenes de texto (sin excepciones)
- c  Teclado (sin excepciones)
- d  Sin tiempo
- e  Interrupciones
- f  Re-autenticación

- g  Tres destellos
- h  Ubicación
- i  Propósito de los enlaces (sólo enlaces)
- j  Encabezados de sección
- k  Palabras inusuales
- l  Abreviaturas
- m  Cambios a petición
- n  Ayuda
- o  Prevención de errores
- p  Ninguna

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (35 - Publicación de información en audio y/o video)*

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

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

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

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

- a  Diseño ordenado y limpio
- b  Interfaces en movimiento
- c  Contenido que parece publicidad
- d  Uso adecuado de espacios en blanco
- e  Vínculo a página de inicio
- f  Independencia de navegador
- g  Error de página no encontrada
- h  Ventanas emergentes
- i  Botón atrás
- j  Búsquedas con términos familiares y errores de digitación
- k  Sugerencias de búsqueda
- l  Ubicación en los 10 primeros resultados
- m  Contenido útil
- n  Pirámide invertida

- o  Títulos y encabezados
- p  Vinculos rotos
- q  Justificación del texto.
- r  Ancho del cuerpo de texto.
- s  Fuentes tipográficas comunes.
- t  Texto subrayado.
- u  Desplazamiento horizontal.
- v  Vínculo a la página de inicio.
- w  Contenidos de ejemplo en la página de inicio.
- x  Hojas de estilo para diferentes formatos.
- y  Vínculos visitados.
- z  Calidad del código.
- aa  Campos obligatorios.
- ab  Asociación de etiquetas y campos.
- ac  Validación dinámica de datos.
- ad  Tiempo de carga de las páginas.
- ae  Ejemplos en los campos de formulario.
- af  Listas
- ag  Escaneado de contenido.

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (135 - SI)*

- a  SI
- b  NO

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

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

**139. Señale el área de la cual depende:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (138 - SI)*

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

**140. Señale el nivel de estudios del Coordinador o responsable de la dependencia de Servicio al Ciudadano**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (138 - SI)*

- a  Bachiller
- b  Técnico
- c  Tecnólogo
- d  Título universitario
- e  Posgrado

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

- a  Recomendaciones de la Entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
- b  Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad
- c  Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles
- d  Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
- e  Otro, ¿Cuál? : Análisis operativo y estadístico del proceso.
- f  Ninguno

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (144 - SI)*

- a  Identificación y selección del tipo de solicitud

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

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (146 - SI)*

- a  Responsable(s) de la administración del Sistema
- b  Asignación de turnos/número de radicado
- c  Permite adjuntar archivos y/o documentos
- d  Enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- e  Opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
- f  Mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
- g  Mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
- h  Protección de los datos personales de los usuarios.
- i  Centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
- j  Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.
- k  Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- l  Ninguno

**148.** ¿El sistema de información para el registro ordenado y la gestión centraliza todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan por los diversos medios o canales?

- a  SI
- b  NO

**149.** ¿Cuántas peticiones recibió la Entidad durante el semestre evaluado?

38

**150.** ¿Cuántas quejas recibió la Entidad durante el semestre evaluado?

5

**151.** ¿Cuántos reclamos recibió la Entidad durante el semestre evaluado?

3

**152.** ¿Cuántas denuncias recibió la Entidad durante el semestre evaluado?

1

**153.** ¿Cuántas peticiones contestó la Entidad dentro de los términos legales durante el semestre evaluado?

38

154. ¿Cuántas quejas contestó la Entidad dentro de los términos legales durante el semestre evaluado?

5

155. ¿Cuántos reclamos contestó la Entidad dentro de los términos legales durante el semestre evaluado?

3

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

#### 4. Gestión del talento Humano

##### 4. 1. Gestión del talento Humano

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

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (158 - SI)*

- a  SI
- b  NO

###### 4. 1. 2. Planeación del Recurso Humano

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

- a  SI
- b  NO

161. Seleccione los temas incluidos en el Plan

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

**162. Indique el número de cargos provistos por nivel jerárquico**

- a  Directivo del máximo nivel decisorio : 1
- b  Directivo del otro nivel decisorio : 27
- c  Asesor : 4
- d  Profesional : 334
- e  Técnico : 71
- f  Asistencial : 66
- g  Trabajadores oficiales
- h  Ninguno

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (162 - Directivo del máximo nivel decisorio)*

- a  Mujeres
- b  Hombres : 1

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (162 - Directivo del otro nivel decisorio)*

- a  Mujeres : 11
- b  Hombres : 15

**165. Indique el número de empleos de carrera por nivel jerárquico**

- a  Asesor
- b  Profesional
- c  Técnico
- d  Asistencial
- e  Ninguno

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

119

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

- a  SI
- b  NO

#### 4. 1. 3. Plan Anual de Vacantes

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (161 - Plan anual de vacantes)*

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

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

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

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

- a  Asesor
- b  Profesional
- c  Técnico
- d  Asistencial
- e  Ninguna

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

- a  Asesor
- b  Profesional : 334
- c  Técnico : 71
- d  Asistencial : 63
- e  Ninguna

#### 4. 1. 4. Registro permanente en el SIGEP

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  Subsistema de Organización Institucional - Normas
- b  Subsistema de Organización Institucional - Instituciones
- c  Subsistema de Organización Institucional - Nomenclatura y Escala Salarial
- d  Subsistema de Organización Institucional - Estructura Organizacional : 3
- e  Subsistema de Organización Institucional - Planta de Personal : 3
- f  Subsistema de Recursos Humanos - Hoja de Vida y Bienes y Rentas : 3
- g  Subsistema de Recursos Humanos - Selección
- h  Subsistema de Recursos Humanos - Vinculación y Desvinculación : 3
- i  Subsistema de Servicio al cliente - Difusión
- j  Subsistema de Servicio al cliente - Encuestas
- k  Subsistema de Servicio al cliente - Consultas : 3

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

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

#### 4. 1. 5. Capacitación

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

30

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

- a  Planificación, Desarrollo Territorial y Nacional
- b  Integración Cultural
- c  Innovación
- d  Contratación Pública
- e  Gestión Financiera
- f  Buen Gobierno
- g  Gestión del Talento Humano
- h  Gestión Administrativa
- i  Cultura Organizacional

- j  Relevancia Internacional
- k  Gestión Documental
- l  Participación Ciudadana
- m  Derechos Humanos
- n  Servicio al Ciudadano
- o  Sostenibilidad Ambiental
- p  Gestión de Tecnologías de la Información
- q  Gobierno en Línea
- r  Otro, ¿Cuál? : Entrenamiento del puesto trabajo para los funcionarios en las directrices relacionadas con el desarrollo de la Ley 1448 y el decreto 4801 de 2011. La Entidad tiene 32 funcionarios en provisionalidad quienes tienen derecho a educación formal e informal. Los 471 restantes solo tiene derecho a entrenamiento en el puesto de trabajo de acuerdo a lineamientos DAFP.

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

- a  SI
- b  NO

**183.** Indique el número de servidores graduados en carreras relacionadas con la gestión de TI

0

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

- a  Directivo : 4
- b  Asesor : 0
- c  Profesional : 8
- d  Técnico : 1
- e  Asistencial
- f  Ninguno

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

- a  Directivo
- b  Asesor
- c  Profesional : 4
- d  Técnico : 1
- e  Asistencial
- f  Contratista
- g  Ninguno

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

0

**187.** ¿Del presupuesto asignado, cuánto ha ejecutado a 30 de junio?

0

#### 4. 1. 6. Acuerdos de Gestión

**188.** Indique el Número de Gerentes Públicos en su entidad en el 2012

23

**189.** Indique el Número de Acuerdos de Gestión suscritos en el 2012

0

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

0

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

23

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

23

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

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

**195.** Indique el número de personas asistentes a los programas de bienestar

- a  Directivo : 28
- b  Asesor : 4
- c  Profesional : 334
- d  Técnico : 71
- e  Asistencial : 66
- f  Trabajador oficial
- g  Familiares
- h  Ninguno

**196.** Señale los programas de bienestar que realiza la entidad

- a  Deportivos, recreativos y vacacionales.
- b  Artísticos y culturales.
- c  Promoción y prevención de la salud.
- d  Capacitación informal en artes y artesanías
- e  Promoción de programas de vivienda
- f  Clima laboral
- g  Cambio organizacional
- h  Adaptación laboral
- i  Preparación a los prepensionados para el retiro del servicio.

- j  Cultura Organizacional
- k  Programas de incentivos.
- l  Otro, ¿Cuál?

**197.** La entidad ha realizado planes de incentivos para equipos de trabajo

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

326000000

**200.** ¿Del presupuesto asignado, cuánto ha ejecutado a 30 de junio?

0

## 5. Eficiencia Administrativa

### 5. 1. Gestión de la Calidad

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

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  Programas de difusión (charlas, reuniones por equipos o procesos)
- b  Medios comunicación internos (correo, red interna, carteleras entre otros)
- c  Otro, ¿Cuál? : Material promocional: mugs, portlapices, calendarios de escritorios y de pared.
- d  Ninguno

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

- a  Elaboración de planes de acción por los líderes de los procesos.
- b  Actividades sugeridas por el Equipo MECI para realizar los ajustes.
- c  Actividades definidas por el Comité Directivo y comunicadas directamente a cada proceso.
- d  Otro, ¿Cuál?
- e  No se han realizado acciones

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

- a  Revisión por la Dirección.
- b  Auditorías internas de calidad
- c  Encuestas a usuarios o ciudadanos
- d  Informes de Gestión
- e  Seguimiento al mapa de riesgos institucional
- f  Otro, ¿Cuál?
- g  Ninguno

**213.** La Entidad planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis para:

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

**214.** ¿La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos?

- a  SI
- b  NO

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

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

**216.** ¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para conocer las características y las tendencias de los procesos y de los productos, con el fin de determinar posibles ajustes?

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

**218.** ¿Cuántos procesos tiene identificados la entidad?

21

**219.** Cuántos de esos procesos estan:

- a  Interrelacionados
- b  Adoptados
- c  Documentados : 21
- d  Divulgados
- e  Revisados con el fin de introducir mejoras

**220.** En cuántos de esos procesos se han generado:

- a  acciones correctivas : 21
- b  acciones preventivas : 21
- c  acciones de mejora : 21

**221.** Señale los métodos utilizado para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos:

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

**222.** ¿Cuántos procedimientos tiene identificados la entidad?

0

**223.** Cuántos de esos procedimientos están:

- a  Documentados : 5
- b  Adoptados : 0
- c  Divulgados : 0
- d  Revisados con el fin de introducir mejoras en su aplicabilidad y utilidad : 0

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

**227.** El Programa Anual de Auditoría incluye

- a  Auditorías de Gestión
- b  Auditorías de Calidad

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (228 - SI)*

- a  SI
- b  NO

**230.** En la Entidad, cuántos riesgos de gestión han sido

- a  Identificados : 0
- b  Materializados : 0

**231.** La entidad cuenta con Mapa de Riesgos:

- a  Por Proceso
- b  Institucional

**232.** ¿Los Mapas de Riesgos fueron socializados?

- a  SI
- b  NO

**233.** ¿Se ha revisado los mapas de riesgos?

- a  SI
- b  NO

**234.** ¿Dicha revisión ha generado actualizaciones de los mapas de riesgos?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (233 - SI)*

- a  SI
- b  NO

**235.** ¿Se socializan las actualizaciones de los mapas de riesgos?

- a  SI
- b  NO

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

- a  Se han identificado : 0
- b  Se han revisado para determinar su efectividad : 0

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

## 5. 2. Gestión de Tecnologías de la Información

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

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

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

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

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

1524214

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

4083320615

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

4744313614

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

380000000

**250.** Indique el valor de ejecución acumulado del presupuesto de inversión en Tecnologías de la Información en el periodo evaluado

2527951287

**251.** Indique el valor de ejecución acumulado del presupuesto de inversión en proyectos de Tecnologías de la Información en el periodo evaluado

217972000

**252.** Indique el valor de ejecución acumulado del presupuesto de inversión en mantenimiento de Tecnologías de la Información en el periodo evaluado

0

**253.** Señale e indique el número de servidores públicos que cuentan con los siguientes elementos de dotación tecnológica para el desarrollo de sus actividades:

- a  Computador portatil : 530
- b  Computador de escritorio : 497
- c  Conexión a internet alámbrica : 900
- d  Conexión a internet inalámbrica : 300
- e  Teléfono movil entregado por la entidad

**254.** Señale las opciones de infraestructura con que cuenta la Entidad

- a  Banda angosta (Velocidad menor a 1 Mbps)
- b  Banda ancha (Velocidad superior a 1 Mbps)
- c  Banda ancha móvil
- d  Red LAN
- e  Red WAN
- f  Red móvil
- g  Intranet
- h  Extranet

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

- a  SI
- b  NO

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

- a  Ejecutar el plan de tratamiento del riesgo
- b  Documentar los controles
- c  Implementar las políticas
- d  Implementar entrenamiento
- e  Gestionar la operación y los recursos
- f  Implementar las respuestas a incidentes
- g  Otro, ¿Cuál?
- h  No ha desarrollado ninguna actividad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

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

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

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

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

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

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

**263. Seleccione las debilidades y/o dificultades que ha presentado frente a la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información**

- a  Falta de compromiso por parte la alta dirección y coordinadores en el apoyo activo al SGSI dirigido a todos los miembros mostrando su importancia para la entidad.
- b  Falta de presupuesto para la implementación del SGSI
- c  Falta de recurso humano altamente capacitado
- d  Identificación de los controles adecuados
- e  Dudas en el desarrollo e implementación de las actividades o fases del SGSI
- f  Otro, ¿Cuál?
- g  Ninguna

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

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

- a  SI
- b  NO

**265. Indique el escenario en que se encuentra:**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (264 - SI)*

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

recibe un incremento abrupto de solicitudes en la cantidad de información que debe suministrar o en el número de entidades que debe atender”

g  Ninguno

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

a  SI

b  NO

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

a  SI

b  NO

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

a  SI

b  NO

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

a  NO

b  SI

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

a  SI

b  NO

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

a  Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano

b  Otro, ¿Cuál?

### 5. 3. Eficiencia Administrativa y Cero Papel

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

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

a  Fotocopia a doble cara

b  Impresión a doble cara

c  Reducción del tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar

d  Reducción del tamaño de letra y fuentes al imprimir

e  Configuración correcta de los documentos antes de imprimir

f  Revisión y ajuste de formatos

g  Lectura y corrección en pantalla antes de imprimir

h  Evitar copias e impresiones innecesarias

i  Uso correcto de impresoras y fotocopiadoras

j  Reutilización de papel usado por una cara

k  Reciclaje de papel

l  Uso de la intranet para evitar impresiones injustificadas

- m  Uso del correo electrónico para evitar impresiones injustificadas
- n  Uso de herramientas tecnológicas de colaboración para compartir información
- o  Uso de aplicaciones/sistemas de información de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido
- p  Otro, ¿Cuál?
- q  No ha adoptado buenas prácticas

273. Indique el número de impresiones realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

43469

274. Indique el número de impresiones realizadas durante el semestre evaluado"

50714

275. Indique el número de fotocopias realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

8663

276. Indique el número de fotocopias realizadas durante el semestre evaluado

10107

277. Indique el número de resmas de papel utilizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

4000

278. Indique el número de resmas de papel utilizadas durante el semestre evaluado

4000

### 5. 3. 2. *Elaboración de documentos electrónicos*

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

- a  SI
- b  NO

280. Seleccione las actividades que ha iniciado

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (279 - SI)*

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

### 5. 3. 3. *Procesos y procedimientos internos electrónicos*

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

- a  SI
- b  NO

**282.** ¿Cuántos procesos son susceptibles de ser automatizados?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (281 - SI)*

3

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (281 - SI)*

0

## 5. 4. Racionalización de Trámites

### 5. 4. 1. Identificación de Trámites

**284.** ¿Cuántos trámites/servicios tenía la entidad a 31 de Diciembre de 2012?

a  Trámites : 0

b  Servicios : 0

**285.** ¿Cuántos trámites/servicios tiene la entidad a 30 de junio de 2013?

a  Trámites : 0

b  Servicios : 0

**286.** ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 30 de junio de 2013, cuántos se realizan totalmente en línea?

a  Trámites : 0

b  Servicios : 0

**287.** ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 30 de junio de 2013, cuántos se realizan parcialmente en línea?

a  Trámites : 0

b  Servicios : 0

**288.** ¿Cuántas transacciones de trámites/servicios realizó la Entidad en el semestre evaluado?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**289.** ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el semestre evaluado, cuántas fueron totalmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**290.** ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el semestre evaluado, cuántas fueron parcialmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**291.** ¿Cuántas transacciones de trámites/servicios fueron realizadas por personas naturales durante el semestre evaluado?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**292.** ¿Del total de transacciones de trámites/servicios realizadas por personas naturales durante el semestre evaluado, cuántas fueron totalmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**293.** ¿Del total de transacciones de trámites/servicios realizadas por personas naturales durante el semestre evaluado, cuántas fueron parcialmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**294.** ¿Cuántas transacciones de trámites/servicios fueron realizadas por personas jurídicas durante el semestre evaluado?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**295.** ¿Del total de transacciones de trámites/servicios realizadas por personas jurídicas durante el semestre evaluado, cuántas fueron totalmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**296.** ¿Del total de transacciones de trámites/servicios realizadas por empresas y/o personas jurídicas durante el semestre evaluado, cuántas fueron parcialmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**297.** ¿Cuántas transacciones de trámites/servicios fueron realizadas por entidades públicas durante el semestre evaluado?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**298.** ¿Del total de transacciones de trámites/servicios realizadas por entidades públicas durante el semestre evaluado, cuántas fueron totalmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**299.** ¿Del total de transacciones de trámites/servicios realizadas por entidades públicas durante el semestre evaluado, cuántas fueron parcialmente en línea?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**300.** ¿Cuántos usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) atendió la Entidad para las transacciones de trámites/servicios realizados en el semestre evaluado?

a  Transacciones de trámites : 0

b  Transacciones de servicios : 0

**301.** ¿Cuánto dinero recaudó la entidad derivado de la realización de trámites?

0

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

a  SI

b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (302 - SI)*

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

0

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

**307.** Cuántos trámites se pueden realizar actualmente por

- a  Kioscos (cubículo de gestión de trámites) : 0
- b  Cajeros automáticos
- c  Oficina - dependencia responsable
- d  Ventanilla
- e  Centros integrados de servicios / Centros de atención
- f  Call center
- g  Contact center
- h  PBX
- i  Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva.
- j  Portal WAP - Móvil
- k  Formularios Web
- l  Aplicaciones Web
- m  Servicios informativos
- n  Servicios Interactivos

**308.** Cuántos servicios se pueden realizar actualmente por

- a  Kioscos (cubículo de gestión de trámites) : 0
- b  Cajeros automáticos
- c  Oficina - dependencia responsable
- d  Ventanilla
- e  Centros integrados de servicios / Centros de atención
- f  Call center
- g  Contact center
- h  PBX
- i  Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva.
- j  Portal WAP - Móvil
- k  Formularios Web
- l  Aplicaciones Web
- m  Servicios informativos
- n  Servicios Interactivos

309. ¿Cuántas peticiones, quejas, reclamos y denuncias se recibieron sobre la prestación de servicios en trámites en el semestre evaluado?

0

310. ¿La Entidad ha calculado el número de usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) potenciales de trámites y/o servicios que presta?

- a  SI
- b  NO

311. Indique el número de usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) potenciales de trámites y/o servicios que presta la entidad

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (310 - SI)*

#### 5. 4. 2. Priorización de trámites a intervenir

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

- a  SI
- b  NO

#### 5. 4. 3. Racionalización de Trámites

313. Indique el número de pasos (etapas) de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios que se realizan en la Entidad a 30 de junio de 2013

- a  Trámites : 0
- b  Servicios : 0

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

- a  Trámites : 0
- b  Servicios : 0

315. ¿Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos se realizan por medios electrónicos?

- a  Trámites : 0
- b  Servicios : 0

316. ¿Cuántos trámites planeó racionalizar en el año?

0

317. Cuántos trámites ha racionalizado en el semestre evaluado por

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

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

43.59

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

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

- a  SI
- b  NO

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

320. ¿Cuántos trámites requieren del diligenciamiento de formularios?

0

321. ¿Cuántos formularios tiene la entidad para la realización de trámites?

0

322. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para diligenciamiento totalmente en línea?

0

323. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para descarga e impresión?

0

324. De los formularios para la realización de trámites que están disponibles para descarga, ¿cuántos son diligenciables en medios electrónicos para su posterior impresión?

0

325. ¿Cuántos formularios de trámites que ofrece la entidad están disponibles en el Portal del Estado Colombiano?

0

326. ¿Cuántos formularios tiene la entidad para los servicios que ofrece?

0

327. ¿Cuántos de los formularios para los servicios que ofrece la entidad están disponibles para diligenciamiento totalmente en línea?

0

328. ¿Cuántos de los formularios para la realización de servicios están disponibles para descarga e impresión?

0

329. De los formularios para la realización de servicios que están disponibles para descarga, ¿cuántos son diligenciables en medios electrónicos para su posterior impresión?

0

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

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

**332.** Indique el número de formularios de trámites que ofrece la entidad que se encuentran en los siguientes formatos

- a  Otros, ¿Cuántos?
- b  Access
- c  Archivo plano
- d  PowerPoint
- e  Word
- f  PDF
- g  Excel : 0
- h  RTF

#### 5. 4. 6. Interoperabilidad

**333.** En el marco de la implementación de cadenas de trámites, la entidad:

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

**334.** ¿Cuántas cadenas de trámites lidera la Entidad?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)*

1

**335.** Nombre las Cadenas de Trámites que lidera la Entidad

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)*

tramite de restitucion de tierras

**336.** ¿En cuántas cadenas de trámites participa (sin liderar) la Entidad?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)*

**337.** Nombre las cadenas de trámites en las que participa (sin liderar) la Entidad

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites)*

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)*

1

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)*

0

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo*

menos en una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)

0

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)*

0

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)*

0

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (333 - Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites, 333 - Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites)*

0

**344.** ¿En cuantos trámites y servicios se efectúa intercambio de información?

1

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

0

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

a  SI

b  NO

## 5. 5. Modernización Institucional

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

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

a  SI

b  NO

**348.** La reforma organizacional estuvo orientada a:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (347 - SI)*

a  Asignación de nuevas funciones

b  Reducción de funciones

c  Ajustes y/o mandatos legales

d  Formalización de la planta de empleos con base en los contratos de prestación de servicios

e  Otro, ¿Cuál? : Ampliación y generación de una planta temporal. Se realizó estudio de cargas y se presentó y aprobó en el Comité Directivo de la Unidad, y se presentó ante el Ministerio de Hacienda. Actualmente, la Presidencia se encuentra estudiando la propuesta de reestructuración.

**349.** ¿La Entidad necesita un proceso de modernización institucional?

a  SI

b  NO

**350. Señale cuál de las siguientes etapas ha realizado la Entidad en el proceso de modernización a 30 de junio**

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (349 - SI)*

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

## 5. 6. Gestión Documental

### 5. 6. 1. Planeación documental

**351. Señale que actividades ha desarrollado la Entidad frente a la Política de Gestión Documental**

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

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

1850000000

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

2834714677

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

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

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

- a  SI

b  NO

**356. Señale los instrumentos archivísticos que ha elaborado la Entidad:**

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

**357. Señale los instrumentos archivísticos que ha implementado la Entidad:**

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

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

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

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

- a  Diseño del programa
- b  Implementación del programa

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

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

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

**361.** ¿La Entidad cuenta con un Programa de Gestión Documental aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo?

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

## 5. 6. 2. Producción

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

- a  SI
- b  NO

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

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

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

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

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

### 5. 6. 3. Gestión y Trámite

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

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

### 5. 6. 4. Organización

**367. Indique los procesos archivísticos que ha implementado la Entidad**

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

**368. Indique los procesos archivísticos que ha actualizado la entidad**

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

### 5. 6. 5. Transferencia

**369. Señale las actividades que ha implementado la entidad para la transferencia documental**

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

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

#### 5. 6. 6. Disposición

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

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

#### 5. 6. 7. Preservación a Largo Plazo

**371. Indique las actividades que desarrolla la Entidad para la conservación documental**

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

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

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

#### 5. 6. 8. Valoración Documental

**373. ¿La entidad realiza de manera permanente y continua actividades de valoración documental?**

- a  SI
- b  NO

## 6. Gestión Financiera

### 6. 1. Gestión Financiera

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

**374.** La Entidad cuenta con un Plan Anual de Caja?

- a  SI
- b  NO
- c  No Aplica

#### 6. 1. 2. Programación y Ejecución Presupuestal

**375.** Indique el porcentaje de ejecución presupuestal acumulado con corte 30 de junio

8.83

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

**376.** Indique el porcentaje de ejecución presupuestal acumulado con corte 30 de junio de los gastos de inversión

3.65

**377.** Indique el porcentaje de avance físico acumulado de los Proyectos de inversión

50.1

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

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

- a  SI
- b  NO

**379.** Ingrese el enlace (URL) correspondiente a la ubicación del Plan Anual de Adquisiciones

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (378 - SI)*

<http://restituciondetierras.gov.co/media/Secretaria%20General/plancompras2013.pdf>

**380.** ¿El Plan Anual de Adquisiciones se encuentra actualizado?

- a  SI
- b  NO

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

- a  SI
- b  NO

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

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (381 - SI)*

- a  SI
- b  NO