



**MinTIC**

Ministerio de Tecnologías de la Información  
y las Comunicaciones

# COMITÉ SECTORIAL DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN



*Seguimiento Primer Trimestre 2014*



2 de mayo 2014



**vive digital**  
Colombia



# Agenda

Lectura de orden del día

Verificación de Asistencia

Resultados Índice Gobierno en Línea 2013

Resumen Informe MECl cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad

Avance Metas SISMEG Primer Trimestre 2014

Avance Primer Trimestre del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC

Observaciones y recomendaciones

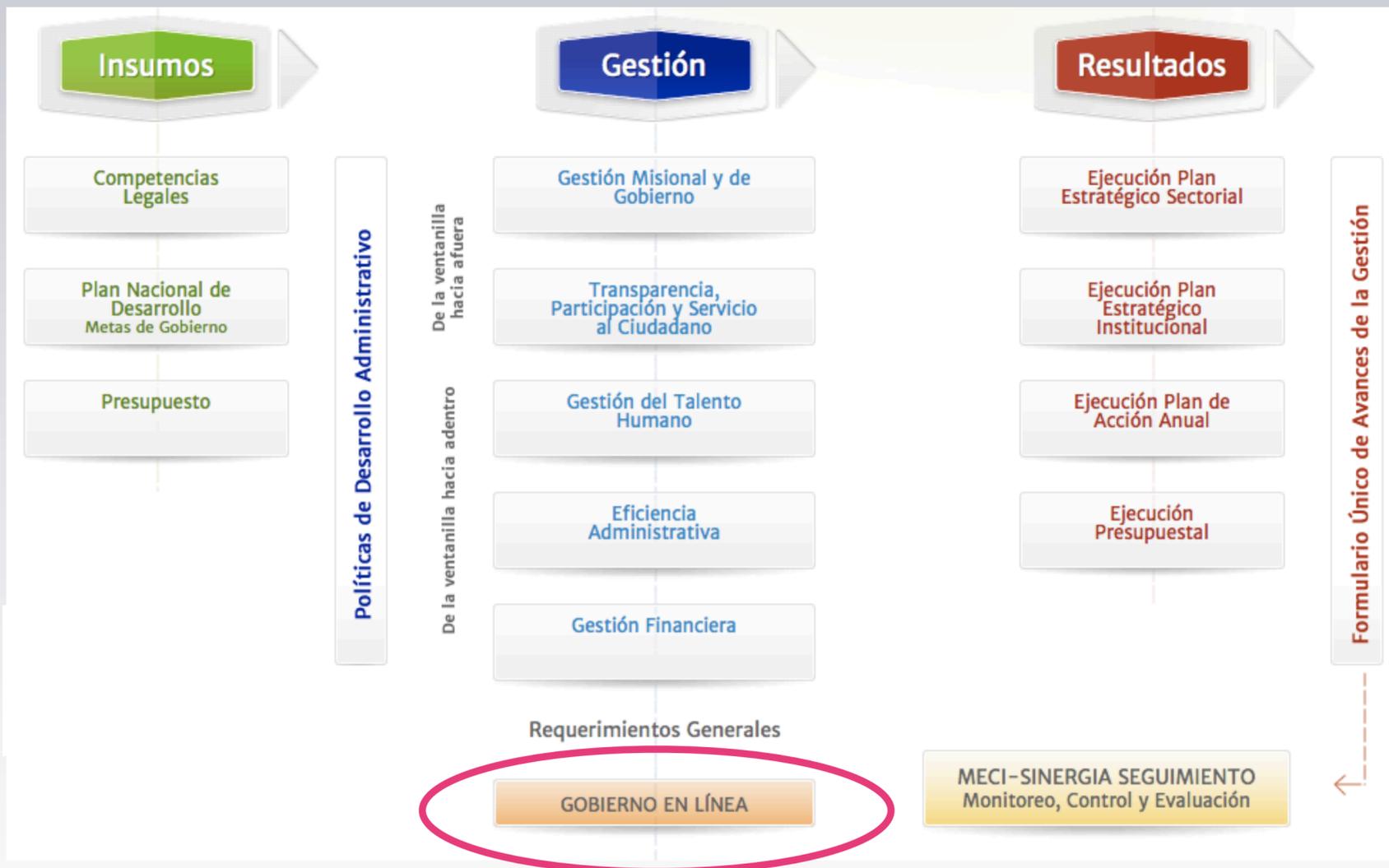
Compromisos y Cierre



# Resultados Índice Gobierno en Línea 2013

Uno de los requerimientos generales del Modelo de Planeación y Gestión es Gobierno en Línea

El Sector TIC ascendió 10 puestos con respecto a 2012, ocupando el tercer lugar en el índice GEL 2013



SECTOR	ÍNDICE GEL	POSICIÓN 2013	POSICIÓN 2012
Trabajo	64,53	1	10
Estadísticas	64,29	2	8
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	62,06	3	13
Minas y Energía	61,86	4	12
Relaciones Exteriores	60,13	5	4
Comercio, Industria y Turismo	59,46	6	17
Ciencia, Tecnología e innovación	58,03	7	25
Salud y Protección Social	57,87	8	16
Cultura	57,3	9	14
Planeación	57,16	10	7
Defensa	54,85	11	3
Función Pública	54,11	12	18
Vivienda Ciudad y Territorio	52,02	13	21
Hacienda y Crédito Público	50,41	14	15
Ambiente y Desarrollo Sostenible	49,41	15	20
Inclusión Social y Reconciliación	47,65	16	24
Transporte	47,38	17	6
Justicia y del Derecho	46,19	18	19
Del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre	46,13	19	9
Presidencia de la República	46,12	20	1
Educación	44,33	21	2
Agricultura y Desarrollo Rural	39,37	22	11
Interior	38,73	23	26
Inteligencia Estratégica y Contrainteligencia	30,94	24	N/A



# Resultados Índice Gobierno en Línea 2013

Con respecto a 2012, todas las entidades del Sector TIC mejoraron su posición en el ranking general

SECTOR	ÍNDICE GEL	POSICIÓN 2013	POSICIÓN 2012
Trabajo	64,53	1	10
Estadísticas	64,29	2	8
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	62,06	3	13
Minas y Energía	61,86	4	12
Relaciones Exteriores	60,13	5	4
Comercio, Industria y Turismo	59,46	6	17
Ciencia, Tecnología e innovación	58,03	7	25
Salud y Protección Social	57,87	8	16
Cultura	57,3	9	14
Planeación	57,16	10	7
Defensa	54,85	11	3
Función Pública	54,11	12	18
Vivienda Ciudad y Territorio	52,02	13	21
Hacienda y Crédito Público	50,41	14	15
Ambiente y Desarrollo Sostenible	49,41	15	20
Inclusión Social y Reconciliación	47,65	16	24
Transporte	47,38	17	6
Justicia y del Derecho	46,19	18	19
Del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre	46,13	19	9
Presidencia de la República	46,12	20	1
Educación	44,33	21	2
Agricultura y Desarrollo Rural	39,37	22	11
Interior	38,73	23	26
Inteligencia Estratégica y Contrainteligencia	30,94	24	N/A

Posición 2013	Índice GEL	Nombre Institución	Posición 2012
15	71,65	Agencia Nacional del Espectro	42
18	69,37	Fondo de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	NA
20	69,2	Ministerio de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	68
29	66,09	Comisión de Regulación de Comunicaciones	36
45	62,15	Sociedad Radio Televisión Nacional de Colombia	53
137	33,91	Servicios Postales Nacionales S.A.	116
<b>Entidades sin respuesta</b>			
---	---	Autoridad Nacional de Televisión	---



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: MINTIC

## Control Estratégico

### Ambiente de Control Avance

Adecuado desarrollo y apropiación de los *acuerdos, protocolos y compromisos éticos*

**Desarrollo del Talento Humano:** mediciones de clima laboral, escuela corporativa, programas de bienestar social, salud ocupacional, formación y capacitación, inducción, reinducción, así como plan de incentivos, sistema de evaluación de desempeño.

**Estilo de Dirección:** Modelo MBTI para diagnóstico y posterior diplomado para el fortalecimiento de competencias del nivel directivo. Se unificó el Comité Directivo con el Comité coordinador de Control Interno

### Oportunidad de Mejora

Realizar el diagnóstico de la Entidad para la actualización de los valores.

Fortalecer el proceso de reinducción en su contenido con los temas mínimos exigidos por la Función Pública.

Implementar el Plan de Mejoramiento Individual.  
Recopilar y socializar políticas que respalden el estilo de Dirección

### Dir. Estratégico Avance

**Planes y Programas:** se adelanta la medición de satisfacción de los grupos de interés del Ministerio, obteniendo resultados favorables.

El Plan Estratégico para el cuatrienio 2010 – 2014 cuenta con un sitio Web para su divulgación y el seguimiento, se realiza a través del Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción – ASPA.

El *Modelo de operación por procesos* se ha alineado con los cambios estructurales del Ministerio y soporta el cumplimiento del Plan Vive Digital a través del diseño de procesos transversales.

**Estructura Organizacional:** implementación del proceso de reestructuración, para dar cumplimiento a los fines del Estado.

### Oportunidad de Mejora

Realizar procedimiento para la actualización del Normograma de la Entidad.

Promover de manera permanente el feneamiento de la Cuenta

### Administración de Riesgos Avance

Actualización de los riesgos inherentes de gestión y de corrupción para los procesos de la Entidad. Identificación del Mapa de Riesgos Institucional

### Oportunidad de Mejora

Definir las políticas de administración del riesgo.

Hacer seguimiento a la efectividad de los controles



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: MINTIC

## Control de Gestión

### Actividades de Control Avance

Sistema de Calidad certificado en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Actualización continua y progresiva de los *procedimientos* de acuerdo con las necesidades de operación de la Entidad.

Se han establecido controles correctivos y preventivos para la mitigación de los riesgos de los procesos de la entidad.

Los indicadores sean alineado al rediseño de los procesos y se encuentran en las carpetas de mejora de los procesos.

Se cuenta con mecanismos para la recepción, registro y atención de las PQRSD

### Oportunidad de Mejora

Fortalecer las políticas de operación de los procesos. Es necesario que los indicadores de los procesos sean de eficacia, eficiencia, efectividad, y complementados en lo pertinente con indicadores de economía y costos ambientales.

Medir los objetivos del Plan Vive Digital y los resultados de las iniciativas a través de indicadores de impacto a corto, mediano y largo plazo.

### Información Avance

La *información primaria y secundaria* fue identificada a partir del intercambio de información del Ministerio con sus grupos de interés a través del diseño de los procesos

**Sistemas de información:** se cuenta con el Plan Estratégico de TI para consolidar los sistemas de información como un aliado de la gestión interna y externa de la Entidad

### Oportunidad de Mejora

Fortalecer la seguridad informática y la auditoría de sistemas de información.

Definir controles para la actualización de la información disponible para los grupos de interés del Ministerio (sitio Web)

Actualización de las TRD de acuerdo con la nueva estructura del Ministerio.

### Comunicación Pública Avance

Se cuenta con el Plan de Comunicación y Políticas de Comunicación Institucional

### Oportunidad de Mejora

Medir la efectividad de los canales de atención a los grupos de interés y de los canales de comunicación de abajo hacia arriba, para mejorar la comunicación organizacional

Fortalecer la cultura del servicio, la clasificación y registro de las PQRSD y la capacitación a los funcionarios de PACO en los temas misionales



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: MINTIC

## Control de Evaluación

### Autoevaluación Avance

A través de los Grupos Comités Primarios y el acta en línea a través del MIG se promueve el autocontrol, autorregulación, autogestión y auto mejoramiento.

Revisión permanente por parte de la Alta Dirección de la ejecución y cumplimiento de las metas del Plan Vive Digital.

Adopción del Modelo Integrado de Gestión y conformación del Comité del Modelo Integrado de Gestión a través de la Resolución 1083 de 2013

El cuadro de mando integral permite realizar seguimiento a la gestión del Ministerio.

### Oportunidad de Mejora

Continuar con el diseño del proceso seguimiento, análisis y mejora y alinearlos con el de mejoramiento continuo.

Fortalecimiento del mecanismo de autoevaluación a partir de las fuentes de mejora internas y externas.

### Evaluación Independiente Avance

Durante las auditorías de gestión y resultados, se evaluó el Sistema de Control Interno, los riesgos y los procesos.

### Oportunidad de Mejora

Fortalecer la labor de la Oficina de Control Interno, con recursos de personal.

Alinear el proceso de auditoría interna con la guía de auditoría interna definida por el DAFP

### Planes de Mejoramiento Avance

Los planes de mejoramiento Institucional fueron suscritos oportunamente en razón a los hallazgos de la Contraloría General de la Nación y su seguimiento se realiza a través del SIRECI

Se realizan jornadas de asesoría a los líderes en la formulación de acciones de mejora.

Los planes de mejoramiento por proceso fueron suscritos acorde con las fuentes de mejora de los procesos: análisis de indicadores, riesgos, PQRSD, resultados de auditorías internas y externas, resultados de la medición de la satisfacción de los grupos de interés, control del Producto No Conforme.

### Oportunidad de Mejora

Implementar el elemento de planes de mejoramiento individual, articulado con la evaluación de desempeño, la evaluación de gestión de resultados, los acuerdos de gestión, el Plan de Bienestar, Plan de Capacitación y el Plan de Incentivos.

Mejorar la definición de acciones que sean efectivas y sus herramientas de control para evitar la repetición de no conformidades.



# Resumen Informe MECL cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: CRC

## Control Estratégico

### Ambiente de Control Avance

Las opiniones de los servidores son tenidas en cuenta para el mejoramiento de los planes de bienestar e incentivos. Así mismo el plan de formación es revisado teniendo en cuenta las evaluaciones de desempeño de los servidores.

### Oportunidad de Mejora

Activar el funcionamiento del Comité de Ética y Buen Gobierno.

Diseñar e implementar un plan efectivo para transmitirle a los servidores los lineamientos contenidos en el Código de Ética y Buen Gobierno.

### Dir. Estratégico Avance

En 2013 la CRC estructuró su Plan Estratégico para el período 2014-2018, centrado en la defensa del usuario de los servicios de TICS.

Reestructuración introducida al modelo de operación por procesos y a la estructura organizacional.

Aprobación de la ampliación de la planta de personal.

Diagnóstico de Clima Laboral que mostró las fortalezas a potencializar y las debilidades a ser solucionadas.

### Oportunidad de Mejora

Es necesario prestar más atención a la reinducción frente a cambios y/o novedades que se presenten a nivel organizacional, técnico y/o normativo.

### Administración de Riesgos Avance

Se ha avanzado de manera significativa en el diseño e implementación de una política de administración de riesgos, que se manifiesta en:

- En el conocimiento de los objetivos y el alcance de sus procesos o actividades para el cumplimiento de sus funciones.
- La construcción de una herramienta de control e instructivos para la administración de riesgos.
- La identificación de las posibles eventualidades que impiden la correcta ejecución de los procesos.

### Oportunidad de Mejora

El compromiso de la alta dirección debe reflejarse en mensajes claros y contundentes acerca de la importancia de administrar los riesgos y el fomento de una cultura de gestión basada en riesgos.



# Resumen Informe MECL cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: CRC

## Control de Gestión

### Actividades de Control Avance

Los procesos se encuentran debidamente caracterizados y el mapa de procesos muestra interacciones eficientes entre ellos.

Se hace seguimiento periódico a los indicadores de los procesos y los resultados obtenidos se documentan y analizan para su mejoramiento.

Existen políticas para la actualización y divulgación de los cambios en los procesos, indicadores, acciones correctivas y/o preventivas, así como para la revisión y el control de la información primaria y secundaria con la finalidad de atender las necesidades de la ciudadanía, los servidores y la entidad misma.

En cuanto al cumplimiento de planes y programas, la Agenda Regulatoria 2013 mostró una ejecución de los proyectos del 83%, frente a una meta propuesta de 84%, es decir, un cumplimiento cercano al 100%.

### Información Avance

La CRC cuenta con varios canales para la recolección permanente de información sobre su gestión.

- También dispone de distintos mecanismos, electrónicos y no electrónicos, para recolectar de manera permanente las sugerencias, quejas, peticiones o reclamos por parte de la ciudadanía, e información sobre las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.

- Cuenta igualmente con mecanismos para recolectar sugerencias o recomendaciones presentadas por los servidores.

- La información generada al interior de la entidad se registra oportunamente en forma sistematizada.

### Oportunidad de Mejora

- Es necesario que la administración fije criterios claros en relación con el procedimiento para la actualización permanente del NORMOGRAMA.

### Comunicación Pública Avance

Existen canales ágiles y oportunos para la comunicación entre la Administración y los demás servidores.

En la página web se encuentra publicada la información obligatoria, de acuerdo con la naturaleza y las funciones de la Entidad.

### Oportunidad de Mejora

- El proceso de atención al cliente puede ser susceptible de mejoramientos para facilitar su acceso y también requiere ser actualizado en cuanto a los servicios de que dispone.

- Es necesario seguir explorando mecanismos para mejorar la respuesta ciudadana a la convocatoria de la audiencia anual de rendición de cuentas.



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control

## Interno de cada entidad: CRC

### Control de Evaluación

#### Autoevaluación

##### Avance

El NSU en 2013 fue de 77,4 (rango “bueno”).

El promedio general de cumplimiento de los Grupos Internos de Trabajo fue de 97,8%, reflejando un mejoramiento frente a los resultados del año 2012 (94,9%).

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano (Decretos DAFP 2482/2012 y 2641/2012) mostró un 98% de avance en su implementación al cierre de 2013.

#### Evaluación Independiente

##### Avance

Las evaluaciones independientes le permiten a la Entidad hacer seguimiento a los procesos críticos y a las acciones preventivas y correctivas implementadas.

Las auditorías internas y las evaluaciones específicas han identificado las oportunidades para el mejoramiento de los procesos evaluados.

La entidad logró mantener la certificación en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 a lo que contribuyó el resultado de las auditorías internas de calidad.

#### Oportunidad de Mejora

Se requiere **fortalecer el Equipo de la Oficina de Control Interno** para que las funciones y roles de asesoría y acompañamiento, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control y el relacionamiento con organismos externos, logren tener una cobertura mas integral y efectiva en la organización.

#### Planes de Mejoramiento

##### Avance

En cuanto al Plan de Mejoramiento Institucional se destaca el cumplimiento del plan resultante de la auditoría regular 2010 (89,6%) y la disminución de los hallazgos de la auditoría de gestión 2012 con respecto a la auditoría anterior (-66%).

El Plan de Mejoramiento Institucional ha contribuido al mejoramiento del desempeño de la Entidad y a resolver eficazmente los hallazgos por parte de los organismos de control.

Los planes de mejoramiento individual contribuyen al seguimiento del desempeño de los servidores y facilitan la adopción de acciones correctivas de manera oportuna y eficaz

Mejoramiento de la metodología de evaluación al desempeño en cuanto a la comunicación de los resultados y los compromisos de mejoramiento individuales.



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: ANE

## Control Estratégico

### Ambiente de Control Avance

Se estructuró el documento Código de Ética, el cual se realizó la primera socialización para comentarios y ajustes, y fue aprobado en la sesión de JNTV de diciembre de 2013, previos ajustes solicitados por los Miembros de la Junta.

Estilo de Dirección, Durante el período se fortaleció el Comité de Dirección, a través del cual se presenta el avance de los planes y programas de la Entidad y se da lineamiento sobre las acciones a ser adelantadas por cada dependencia.

### Oportunidad de Mejora

Es necesario fortalecer el componente Ambiente de Control-Elementos, Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, en la formalización de la documentación desarrollada por la entidad, la creación de un Comité Ético con funciones de evaluación.

### Dir. Estratégico Avance

Modelo de Operación Por Procesos, se presentó a la JNTV el Manual de Procesos y Procedimientos, con el fin de ser aprobado. Sin embargo, y teniendo en cuenta que se estaba trabajando en la modificación de la estructura organizacional, éste quedó pendiente, hasta tanto no se definiera la estructura y se realizaran los ajustes que fueran convenientes.

Estructura Organizacional, La JNTV, determinó acoger las recomendaciones contenidas en el estudio técnico adelantado para analizar las necesidades de fortalecimiento institucional en materia de estructura y planta de personal, de cara al dimensionamiento y proyección de las actividades estratégicas de la ANTV. Dado lo anterior, la JNTV modificó la estructura organizacional de la ANTV, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos, políticas y programas de la entidad.

### Oportunidad de Mejora

**Establecer mecanismos de divulgación de la información**, con el fin de que todos los funcionarios de la entidad tengan un conocimiento básico y manejen una sola información

### Administración de Riesgos Avance

Se identificaron y se plantearon los riesgos anticorrupción y se tiene previsto que para el 2014 se cuente con un mapa de riesgos institucional, en donde los dueños de los procesos sean los administradores de los mismos y se realicen evaluaciones periódicas de los mismos.

### Oportunidad de Mejora

**Continuar con la apropiación de la metodología de MECI 1000:2005, del DAFP y las buenas prácticas administrativas, fortalecer la administración del riesgo como componente de la planeación.**



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: ANE

## Control de Gestión

### Actividades de Control Avance

La Agencia Nacional del Espectro en concordancia con el eje estratégico de fortalecimiento Institucional, ha adoptado la metodología para el mejoramiento en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. La entidad obtuvo de parte del ICONTEC, el certificado de su sistema de calidad bajo las normas de calidad ISO 9001 y NTCGP 1000. Se desarrollaron los indicadores de gestión, políticas de operación por procesos, procedimientos, controles e indicadores.

### Oportunidad de Mejora

Cuenta con un nivel avanzado y un puntaje de 5.0, calificación emitida por el DAFP en la Evaluación del MECI para la vigencia 2013. Es muy importante resaltar el permanente mantenimiento para el logro de su sostenibilidad a largo plazo.

### Información Avance

La Agencia Nacional del Espectro tiene reglamentado el procedimiento de quejas y reclamos (PQR), el cual establece los mecanismos para la recepción de las PQR, como son buzones, página web institucional ([www.ane.gov.co](http://www.ane.gov.co)) y correo electrónico ([contactenos@ane.gov.co](mailto:contactenos@ane.gov.co)). Además se tienen documentados los sistemas de información relacionados con la Administración de backup, Políticas de Seguridad Informática, y Soporte Técnico de hardware. El sistema de gestión de documentos electrónicos cuenta con un respaldo a nivel de infraestructura tecnológica con un sistema de almacenamiento de red el cual permite almacenarla información de respaldo de usuarios, además de servir como repositorio documental.

### Oportunidad de Mejora

Cuenta con un nivel avanzado y un puntaje de 5.0, calificación emitida por el DAFP en la Evaluación del MECI para la vigencia 2013. Es muy importante resaltar el permanente mantenimiento para el logro de su sostenibilidad a largo plazo.

### Comunicación Pública Avance

La Agencia Nacional del Espectro, por medio de su página web: <http://www.ane.gov.co> publica información referente a las actividades que adelanta la Entidad en materia de eventos, estrategias de gobierno, capacitaciones, exposiciones, iniciativa cero papel, actos administrativos de la entidad de interés general, buzón contáctenos, entre otros con el objetivo de informar al público el que hacer de la entidad. La entidad en lo concerniente a la comunicación interna cuenta con canales como: Cartelera informativa, televisor, en proceso de desarrollo de la intranet por el área de sistemas de la entidad. Para la comunicación externa contamos con Página Web, Redes Sociales: Twitter, Facebook y canal YouTube. La Agencia Nacional del Espectro, cuenta con el sistema de Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias – PQRS, por medio del cual se atiende todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

### Oportunidad de Mejora

Cuenta con un nivel avanzado y un puntaje de 5.0, calificación emitida por el DAFP en la Evaluación del MECI para la vigencia 2013. Es muy importante resaltar el permanente mantenimiento para el logro de su sostenibilidad a largo plazo.



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: ANE

## Control de Evaluación

### Autoevaluación Avance

El Asesor de Control Interno realizó con base en su programa anual de Auditorías, evaluaciones independientes y auditorías de calidad de acuerdo con los informes generados de las mismas, se realizó un control de acciones correctivas, preventivas y de mejora a los procesos auditados, los cuales están encaminados a la mejora continua en la gestión institucional. A través de indicadores en cada una de las áreas, la entidad viene trabajando el fortalecimiento de la Evaluación de los procesos de la organización.

### Oportunidad de Mejora

Promover en la Agencia Nacional del Espectro la Autoevaluación en cada uno de los procesos, con el objetivo que está se convierta en una práctica generalizada de manera que fortalezca el proceso evaluador y de autocontrol.

### Evaluación Independiente Avance

El Asesor de Control Interno como responsable de llevar a cabo la evaluación independiente de acuerdo con la Ejecución del Cronograma Anual de Auditorías Internas, con corte a Diciembre de 2013, realizó las auditorías en cumplimiento a su rol de evaluación a la gestión institucional, se desarrollaron Veintisiete (27) auditorías integrales internas mancomunadamente con el Sistema de Gestión de Calidad a través de las cuales se identificaron fortalezas, no conformidades reales, aportando así al mejoramiento.

### Oportunidad de Mejora

Verificar permanentemente la efectividad de los controles de los procesos, el cumplimiento de metas y resultados y tomar medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

### Planes de Mejoramiento Avance

El Control interno de la entidad permanentemente realiza seguimientos a la Matriz de Control de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Continua a los procesos auditados, a partir de los cuales se ejecutaron acciones permanentes encaminadas a la mejora continua en la gestión institucional.. La Contraloría General de la República llevo a cabo la Auditoría Gubernamental con enfoque integral, para las vigencias 2010, 2011 y 2012 a la entidad, resultado del mismo se genera el Plan de Mejoramiento Institucional consolidado que contiene las acciones correctivas respecto a cada uno de los hallazgos señalados en el informe, los avances del mismo serán transmitidos por vía Web a través del Sistema de Rendición de Cuentas e Informes SIRECI el día 30 de Junio de la presente vigencia 2014.

### Oportunidad de Mejora

Es de resaltar la importancia de seguir trabajando en el seguimiento de los planes de mejoramiento institucional internos, su continuo seguimiento y compromiso contribuye al éxito de la gestión institucional.



# Resumen Informe MECL cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: Señal Colombia

## Control Estratégico

### Ambiente de Control Avance

Ejecución del Plan de Bienestar y Capacitación

Cumplimiento de los acuerdos de gestión de los gerentes públicos.

Realización de las Inducciones y Reinducciones programadas para la Vigencia 2013.

Calificación de 3.45 (Nivel Intermedio DAFP)

### Oportunidad de Mejora

**El Plan de Bienestar y Plan de Incentivos**, se mejora a partir del análisis de la medición del ambiente laboral de manera continua.

- Los planes de formación y capacitación se mejoran a partir de las evaluaciones del desempeño de los funcionarios.

### Dir. Estratégico Avance

- Plan Estratégico 2009 – 2015 (Cumplimiento de los planes de acción 2013).

- Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Cumplimiento al plan de adquisiciones

- Actualización Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección.

- Cumplimiento del modelo de operación por procesos.

- Calificación de 3.45 (Nivel Intermedio DAFP)

### Oportunidad de Mejora

- **La estructura organizacional ha alcanzado un esquema que facilita la gestión por procesos**, la toma decisiones y su actualización frente a cambios en los procesos pero requiere mejoras.

### Administración de Riesgos Avance

- Seguimientos periódicos a los 17 mapas de riesgos (52 controles y 52 acciones establecidas)

- Calificación de 3.83 ( Nivel Satisfactorio DAFP)

### Oportunidad de Mejora

- Sistematizar (software) la metodología de administración de riesgos.



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: Señal Colombia

## Control de Gestión

### Actividades de Control Avance

- Actualización manual del SIG
- Actualización del Manual de Procedimientos – permanente.
- Seguimiento Acciones Correctivas y Preventivas
- Indicadores de Gestión por procesos (Balance Score Card).
- Calificación de 5 (Nivel Avanzado DAFP)

### Información Avance

- Seguimiento e informes de PQRS
- Encuestas de satisfacción al cliente
- Gobierno en línea
- Rendición de cuentas
- Calificación de 4.97 (Nivel Avanzado DAFP)

### Comunicación Pública Avance

- Boletines Internos y Externos
- Informes de Gestión pagina web
- Rendición de cuentas pagina web
- Calificación de 4.97 (Nivel Avanzado DAFP)



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: Señal Colombia

## Control de Evaluación

### Autoevaluación Avance

- Capacitaciones permanentes del Fomento de la cultura del Autocontrol
- Informe Ejecutivo Anual de Control Interno (Indicador de Madurez MECI 85.85 Satisfactorio)

### Oportunidad de Mejora

- Calificación del 4.92 en el factor de **Seguimiento** clasificados en un Nivel **Avanzado**.

### Evaluación Independiente Avance

- Implementación Guía de Auditoria DAFP 2013
- Auditorias Internas y de Calidad (17 procesos)
- Cumplimiento Informes de Ley

### Planes de Mejoramiento Avance

- Seguimiento plan de Mejoramiento Institucional CGR (Avance 99.5%)



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: ANTV

## Control Estratégico

### Ambiente de Control Avance

Se estructuró el documento Código de Ética, el cual se realizó la primera socialización para comentarios y ajustes, y fue aprobado en la sesión de JNTV de diciembre de 2013, previos ajustes solicitados por los Miembros de la Junta.

Estilo de Dirección, Durante el período se fortaleció el Comité de Dirección, a través del cual se presenta el avance de los planes y programas de la Entidad y se da lineamiento sobre las acciones a ser adelantadas por cada dependencia.

### Oportunidad de Mejora

Continuar con la **Apropiación de la metodología de MECI 1000:2005, del DAFP** y las buenas prácticas administrativas, fortalecer la administración del riesgo como componente de la planeación

### Dir. Estratégico Avance

Modelo de Operación Por Procesos, se presentó a la JNTV el Manual de Procesos y Procedimientos, con el fin de ser aprobado. Sin embargo, y teniendo en cuenta que se estaba trabajando en la modificación de la estructura organizacional, éste quedó pendiente, hasta tanto no se definiera la estructura y se realizaran los ajustes que fueran convenientes.

Estructura Organizacional, La JNTV, determinó acoger las recomendaciones contenidas en el estudio técnico adelantado para analizar las necesidades de fortalecimiento institucional en materia de estructura y planta de personal, de cara al dimensionamiento y proyección de las actividades estratégicas de la ANTV. Dado lo anterior, la JNTV modificó la estructura organizacional de la ANTV, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos, políticas y programas de la entidad.

### Oportunidad de Mejora

**Establecer mecanismos de divulgación de la información**, con el fin de que todos los funcionarios de la entidad tengan un conocimiento básico y manejen una sola información

### Administración de Riesgos Avance

Se identificaron y se plantearon los riesgos anticorrupción y se tiene previsto que para el 2014 se cuente con un mapa de riesgos institucional, en donde los dueños de los procesos sean los administradores de los mismos y se realicen evaluaciones periódicas de los mismos.

### Oportunidad de Mejora

**Continuar con la apropiación de la metodología de MECI 1000:2005, del DAFP** y las buenas prácticas administrativas, **fortalecer la administración del riesgo** como componente de la planeación.



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: ANTV

## Control de Gestión

### Actividades de Control Avance

Se tiene adelantado el manual de Calidad y las caracterizaciones de los procesos de la entidad. En cuanto al tema de procedimientos, están desarrollados algunos los cuales están en proceso de mejoramiento, debido a los cambios que viene presentando la Entidad, en materia de sistemas de información.

Controles, se encuentran atados al avance de la administración de riesgos y procedimientos de la entidad.

### Oportunidad de Mejora

Efectuar los ajustes necesarios para dar continuidad con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, así como también ajustar los procesos y procedimientos para garantizar que se continúe con el proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad dando cumplimiento a la ley 872 de 2003, y así consolidar un proceso de Mejoramiento Continuo, optimizando dichos procesos y procedimientos en la Entidad.

### Información Avance

Sobre la información primaria y secundaria encontramos el Sistema de Gestión Documental, el cual continua con la implementación, la entidad cuenta con el documento Tablas de Retención Documental debidamente aprobado y con el sistema de información Invesflow de informática el Corte Ingles, el cual soporta todas las operaciones de correspondencia de la entidad.

### Oportunidad de Mejora

Continuar con el fortalecimiento del sistema de información que soporta las operaciones de correspondencia de la entidad, y el manejo del archivo.

### Comunicación Pública Avance

En este sentido se desarrollaron actividades para la implementación de canales, herramientas y medios de comunicación externos e internos, la divulgación de información y la gestión de medios y posicionamiento.

Como parte de la estrategia de posicionamiento y de divulgación de la ANTV se crearon en redes sociales canales en Facebook y YouTube y se renovó la cuenta de Twitter.

### Oportunidad de Mejora

Fortalecer las políticas de comunicación de la entidad con la administración de riesgos, la formulación de controles preventivos y correctivos y su evaluación periódica.



# Resumen Informe MECI cierre 2013 de Oficina de Control Interno de cada entidad: ANTV

## Control de Evaluación

### Autoevaluación Avance

Dentro del ejercicio y acciones de Autoevaluación destacamos y resaltamos la revisión de las diferentes actividades por parte del Líder del Sistema de Gestión de Calidad, el Comité de Dirección y Comité estratégico.

Fortalecer los mecanismos de Autoevaluación con el diseño de herramientas cuantitativas, de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin de establecer mecanismos de evaluación de desempeño que sirvan como soporte para materializar el funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos de los servidores públicos de la entidad.

### Oportunidad de Mejora

Dentro del ejercicio de fortalecimiento de las Autoevaluaciones, recomendamos realizar campañas y capacitaciones de conocimiento del S.G.C y del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y continuar con las conferencias de Autocontrol, promovidas por la Oficina de Control Interno y con el apoyo de la Dirección.

### Evaluación Independiente Avance

Durante el proceso de las auditorías de gestión y resultados, los informes periódicos establecidos en la ley, se evalúa el sistema de Control Interno implementado por la entidad y se formulan las recomendaciones pertinentes.

Se realizó el segundo seguimiento a los planes de mejoramiento internos, de los cuales se logró cerrar el 51% de los hallazgos establecidos en las auditorías internas de gestión y actualmente se viene dando respuesta a los compromisos adquiridos por cada una de las áreas de la entidad para cerrar los hallazgos que quedaron pendientes y establecidos con fecha final diciembre de 2013.

### Oportunidad de Mejora

Implementar los planes de mejoramiento individual, articulado con la evaluación de desempeño, evaluación de gestión y resultados plan de bienestar y capacitación.

Continuar trabajando en la oportunidad de la información, con el fin de presentar informes eficaces, que sirvan para la toma de decisiones de la entidad

### Planes de Mejoramiento Avance

Se presenta al Comité de Dirección los resultados a los seguimientos de los Planes de Mejoramiento institucional, advertencias sobre incumplimientos en los planes de acción y planes de acción no establecidos en las auditorías de gestión realizadas, también a la Dirección se presenta informe semestral de Atención al Ciudadano y su evaluación del control Interno, las recomendaciones del caso entre otras para la toma de decisiones oportunas.

### Oportunidad de Mejora

Aunque se evidencia que hay una herramienta establecida para la formulación y evaluación de los Planes de Mejoramiento, hay que mejorar en la efectividad del cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por cada una de las áreas de la entidad



# Avance Metas SISMEG Primer Trimestre 2014

## DESARROLLO Y USO EFICIENTE DE LA INFRAESTRUCTURA

Indicador		Periodicidad	Línea base	Avance 2014	Meta 2014	%Avance 2014	Avance cuatrienio	Meta cuatrienio	%Avance cuatrienio
1	Cabeceras municipales con cobertura de fibra óptica	Trimestral	200,00	925,00 (mar 2014)	700,00	145,00%	925,00	700,00	145,00% (mar 2014)
2	Capacidad internacional (TBPS)	Anual	0,13	1,90 (dic 2013)	4,00	100,00%	1,90	4,00	45,74% (dic 2013)
3	Conexiones a internet (Millones - Fijas mayores a 1MG, móvil 3G y 4G)	Trimestral	2,20	8,20 (dic 2013)	8,80	107,14%	8,20	8,80	90,91% (dic 2013)
4	Centros Poblados rurales de más de 100 habitantes con acceso publico a internet	Anual	0,60	85% (dic 2013)	100,00%	100,00%	85,00%	100%	62,50% (dic 2013)
5	Porcentaje de cabeceras municipales con cobertura 3G	Trimestral	46%	99,46% (mar 2014)	100,00%	99,00%	99,46%	100,00%	98,89% (mar 2014)
6	Porcentaje de población con cobertura 4G	Trimestral	0%	40,46% (mar 2014)	50,00%	80,92%	40,46%	50,00%	80,92% (mar 2014)
7	Regiones vinculadas a Vive Digital Regional	Anual	0,00	31 (dic 2013)	32,00	0,00%	31,00	32,00	96,88% (dic 2013)
8	Usuarios de internet por cada 100 habitantes	Anual	51,3	66,07 (dic 2012)	64,1	115,39%	66,07	64,1	115,39% (dic 2012)
9	Municipios de Consolidación conectados a la Red de Fibra Óptica	Trimestral	18	18 (mar 2014)	36,0	30,77%	18,0	36,0	50,00% (mar 2014)



# Avance Metas SISMEG Primer Trimestre 2014

## APROPIACIÓN Y ADOPCIÓN DE LAS TIC

Indicador		Periodicidad	Línea base	Avance 2014	Meta 2014	%Avance 2014	Avance cuatrienio	Meta cuatrienio	%Avance cuatrienio
10	Abonados móviles por cada 100 habitantes	Trimestral	93,80	106,7% (dic 2013)	100,00%	208,06%	106,70%	100,00%	208,06% (dic 2013)
11	Acceso a televisión digital terrestre pública	Semestral	3%	8,00% <sup>1</sup> (dic 2013)	75,0%	79,17%	60%	75,00%	79,17% (dic 2013)
12	Acceso a televisión pública	Semestral	92%	92,00% (dic 2013)	100%	0,00%	92,00%	100%	0,00% (dic 2013)
13	Computadores por cada 100 habitantes	Trimestral	16,80	23,0% (dic 2013)	34,00%	52,99%	23,00%	34,00%	36,05% (dic 2013)
14	Hogares conectados a internet	Trimestral	17%	32,1% (mar 2013)	34,00%	0,00%	32,1%	50%	45,76% (mar 2013)
15	Mipyme conectadas a internet	Trimestral	7%	60,6% (dic 2013)	50%	0,00%	60,6%	50%	124,65% (dic 2013)
16	Número de computadores entregados a sedes beneficiadas	Mensual	265.674	8.408 (mar 2014)	68.573	12,26%	458.138	419.912	109,10% (mar 2014)
17	Número de docentes formados en incorporación de TIC en la educación	Semestral	40.216	7.117 (dic 2013)	28.643	0,00%	21.123	28.643	73,75% (dic 2013)
18	Servidores públicos certificados en el uso de TIC	Trimestral	1.300	526.918 (mar 2014)	500.000	105,38%	526.918	500.000	105,38% (mar 2014)
19	Terminales entregadas a sedes beneficiarias en los municipios de consolidación	Mensual	19.701	1.063 (mar 2014)	4.730	22,47%	39.704	40.640	97,70% (mar 2014)



# Avance Metas SISMEG Primer Trimestre 2014

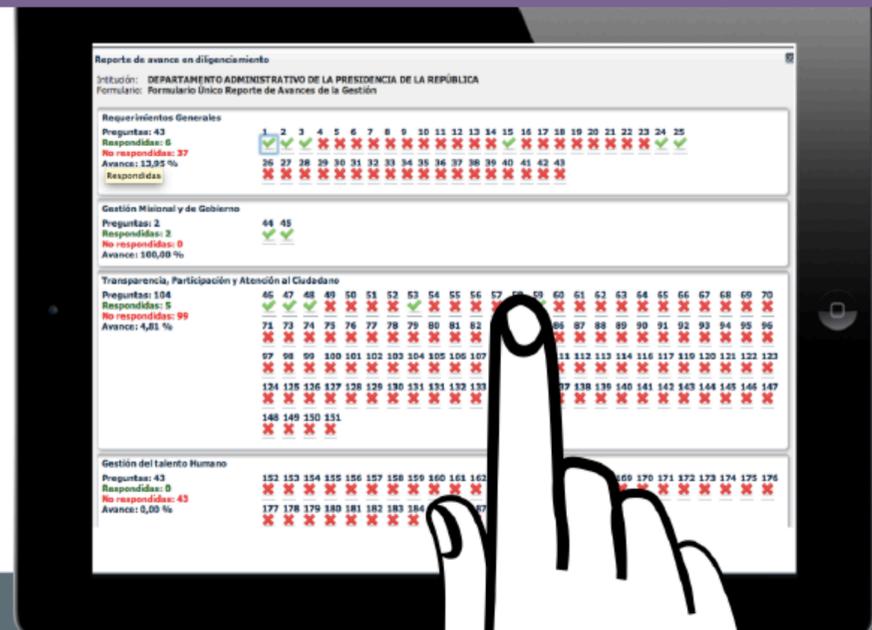
## ACCESO A SERVICIOS DE TIC

Indicador		Periodicidad	Línea base	Avance 2014	Meta 2014	%Avance 2014	Avance cuatrienio	Meta cuatrienio	%Avance cuatrienio
20	Disminuir las PQR para móviles	Semestral	110%	87% <sup>2</sup> (dic 2012)	70%	● 0,00%	87%	40%	● 32,86% (dic 2012)
21	Entes territoriales con código postal implementado	Trimestral	4	23,00 (dic 2013)	11,00	● 209,09%	33,00	33,00	● 100,00% (dic 2013)
22	Exportaciones de Mipyme realizadas a través de Exportafácil	Trimestral	44	238,00 (mar 2014)	3.768	● 6,32%	3.175	7.179	● 44,23% (mar 2014)
23	Numero de toneladas de residuos electronicos procesadas para contribuir a la preservación del medio ambiente	Semestral	1.418	206,00 (mar 2014)	250	● 82,40%	1.618,00	1.615	● 100,19% (mar 2014)
24	Oficinas 4-72 que ofrecen servicios financieros	Trimestral	4	177,00 (mar 2014)	190	● 93,01%	180	190	● 94,62% (mar 2014)
25	Porcentaje de entidades del orden nacional con nivel alto del índice de Gobierno en Línea	Anual	50%	80,6% (dic 2013)	90%	● 0,00%	80,6%	100%	● 56,00% (dic 2013)
26	Porcentaje de entidades del orden territorial (alcaldías y gobernaciones) que tienen un nivel alto del índice de GEL	Anual	0%	21,3% (dic 2013)	30%	● 0,00%	21,3%	50%	● 104,00% (dic 2013)
27	Puntos Vive Digital en operación	Trimestral	0	431 <sup>3</sup> (mar 2014)	800	● 10,00%	431	800	● 10,00% (mar 2014)
28	Kioscos Vive Digital Instalados	Semestral	0	100 (dic 2013)	93	● 0,00%	100	228	● 43,86% (dic 2013)



# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC

Se utiliza el Formato Único de Reporte de Avances en la Gestión - FURAG



## METODOLOGÍA

Políticas de Desarrollo Administrativo	Preguntas	CD	CMRU	CMRM	A
	395	143	17	121	114
Requerimientos generales Misional y de Gobierno	58	22	6	26	4
	2	2	0	0	0
Transparencia, participación y servicio al ciudadano	119	43	9	46	21
Gestión del Talento Humano	47	16	1	7	23
Eficiencia Administrativa	159	54	1	42	62
Gestión Financiera	10	6	0	0	4

CD Cerrada (si o no)

CMRU Cerrada múltiples opciones respuesta única

CMRM Cerrada múltiples opciones respuesta múltiple

A Abierta

Para las preguntas de opciones múltiples y múltiples respuestas, se calificó como válida con el 50% o más de las opciones.

Para las preguntas cerradas dicotómicas, se evaluaron las respuestas de acuerdo al cumplimiento.

No se evaluaron preguntas abiertas en la medida que la validez de las respuestas dependen de diferentes criterios de los líderes de políticas que no están disponibles en fichas técnicas.

$$\% \text{ por política} = \# \text{ respuestas validas} / \# \text{ respuestas totales}$$



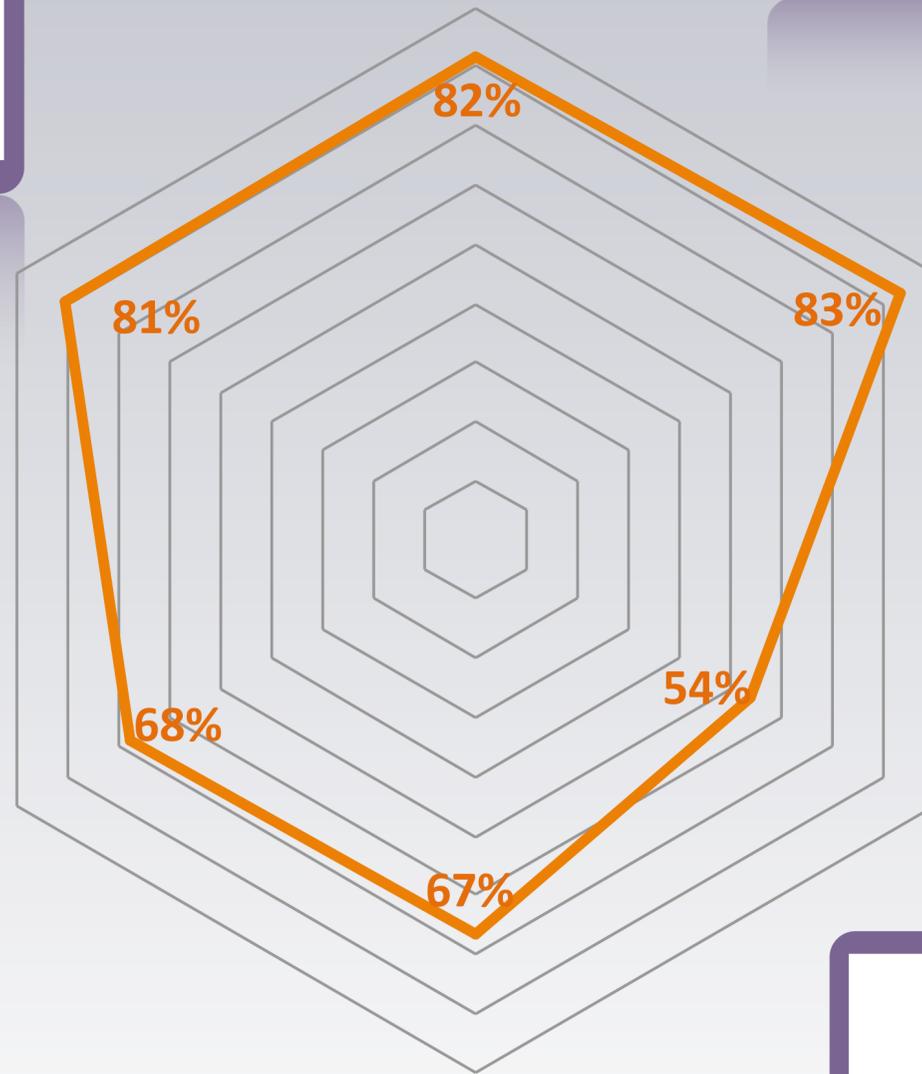
# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC

## CONSOLIDADO SECTORIAL APLICANDO METODOLOGÍA

Aunque se reportan avances en la mayoría de los aspectos evaluados, en cuanto al avance físico no se reportan avances.

Publicación de los acuerdos de gestión de los gerentes públicos como oportunidad de mejora

Requerimientos generales



Misión y de Gobierno

— Promedio Sector

Cero Papel, gestión documental y en el servicio de intercambio de información son los temas con mayores oportunidades de mejora

Diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas, mapa de riesgo de corrupción y formulación de plan de mejoramiento como resultado de la rendición de cuenta son las mayores oportunidades de mejora

Eficiencia Administrativa

Transparencia, participación y servicio al ciudadano

Gestión del Talento Humano

Suscripción acuerdos de gestión y planes de mejoramiento individual son los temas con mayores oportunidades de mejora



# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC

## % Avance 1T MINTIC/FONTIC

### Para mejorar:

Publicación acuerdos de gestión en la página web  
Información sobre gestión documental en la web



**MinTIC**  
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

### Para mejorar:

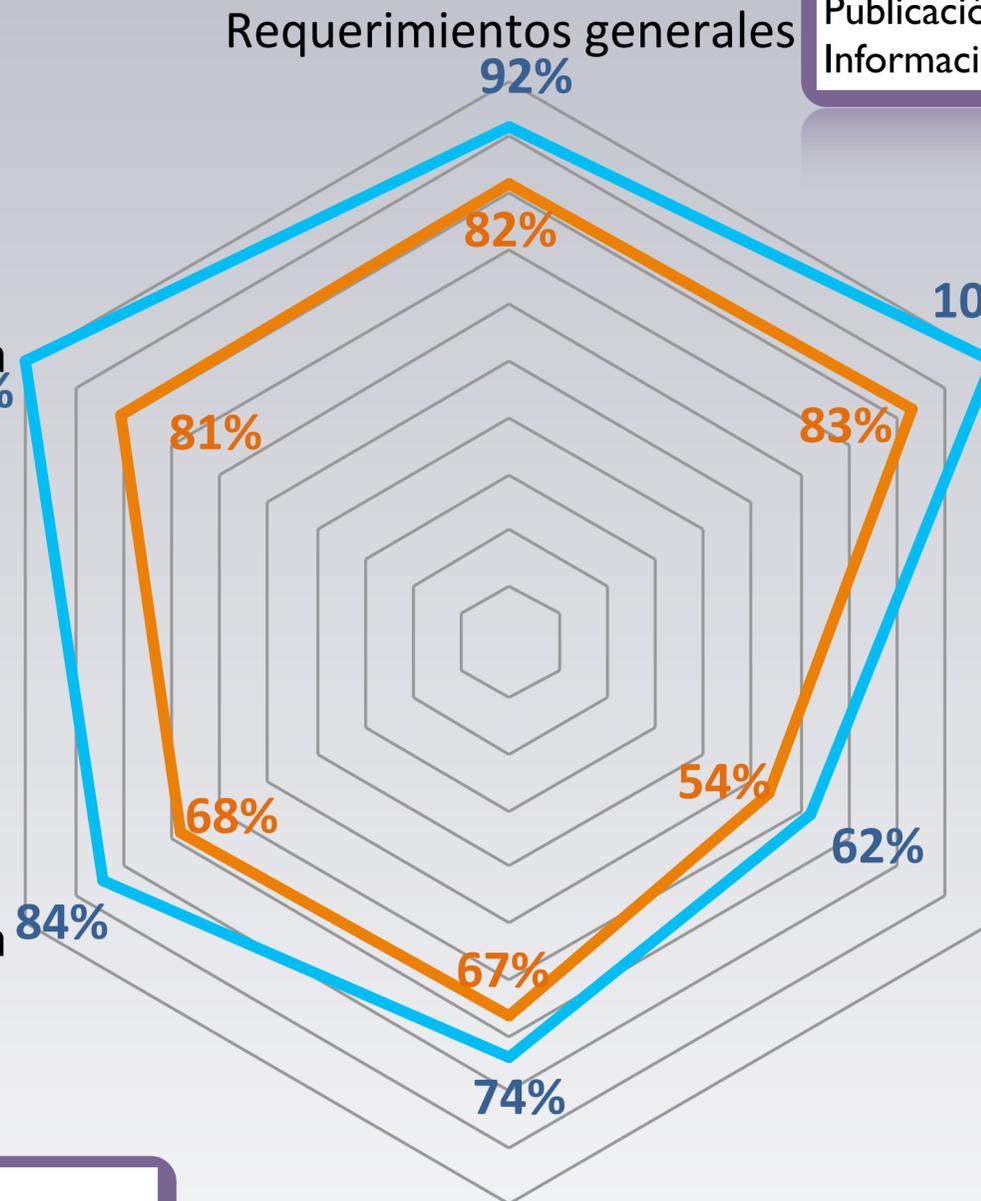
- Verificar cumplimiento políticas de riesgo
- Buenas prácticas para reducir consumo de papel (tamaño documentos)
- Actualización, difusión programa gestión documental
- Aprobación programa gestión documental en Comité institucional DIIo Administrativo
- Servicio de Intercambio de información - Manual Interoperabilidad GEL
- Acuerdos de niveles de servicio para trámites
- Certificaciones en línea que no son trámites

Eficiencia Administrativa

**Para mejorar:**  
Planes de mejoramiento individual

Requerimientos generales

Gestión del Talento Humano



Misional y de Gobierno

Transparencia, participación y servicio al ciudadano

- Promedio Sector
- MINTIC/FONTIC

### Para mejorar:

- Definición estrategia de participación ciudadana
- Promover participación ciudadana durante el proceso de planeación
- Mejora del mapa de riesgos de corrupción por el seguimiento
- Suscripción para recibir información a través de telefonía móvil
- Publicación de los resultados de las encuestas de opinión realizadas a través de la web
- Formulación de plan de mejoramiento como resultado de la rendición de cuentas



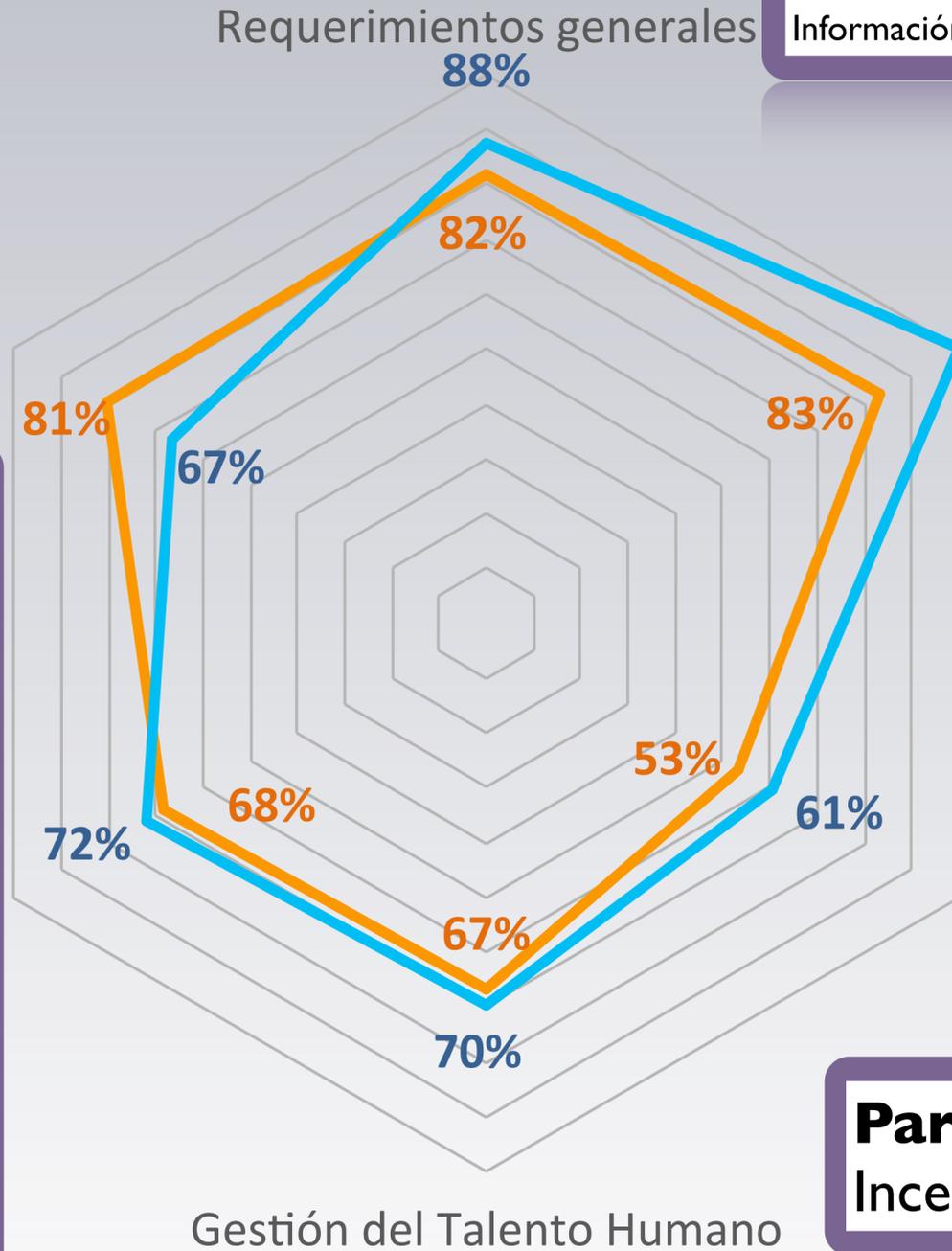
# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC



% Avance 1T ANE

### Para mejorar:

Publicación acuerdos de gestión en la página web  
Información sobre gestión documental en la web



— Promedio Sector  
— ANE

### Para mejorar:

- Mejora del mapa de riesgos de corrupción por el seguimiento
- Suscripción para recibir información a través de telefonía móvil
- Formulación de plan de mejoramiento como resultado de la rendición de cuentas

### Para mejorar:

Incentivos para equipos de trabajo

### Eficiencia Administrativa

#### Para mejorar:

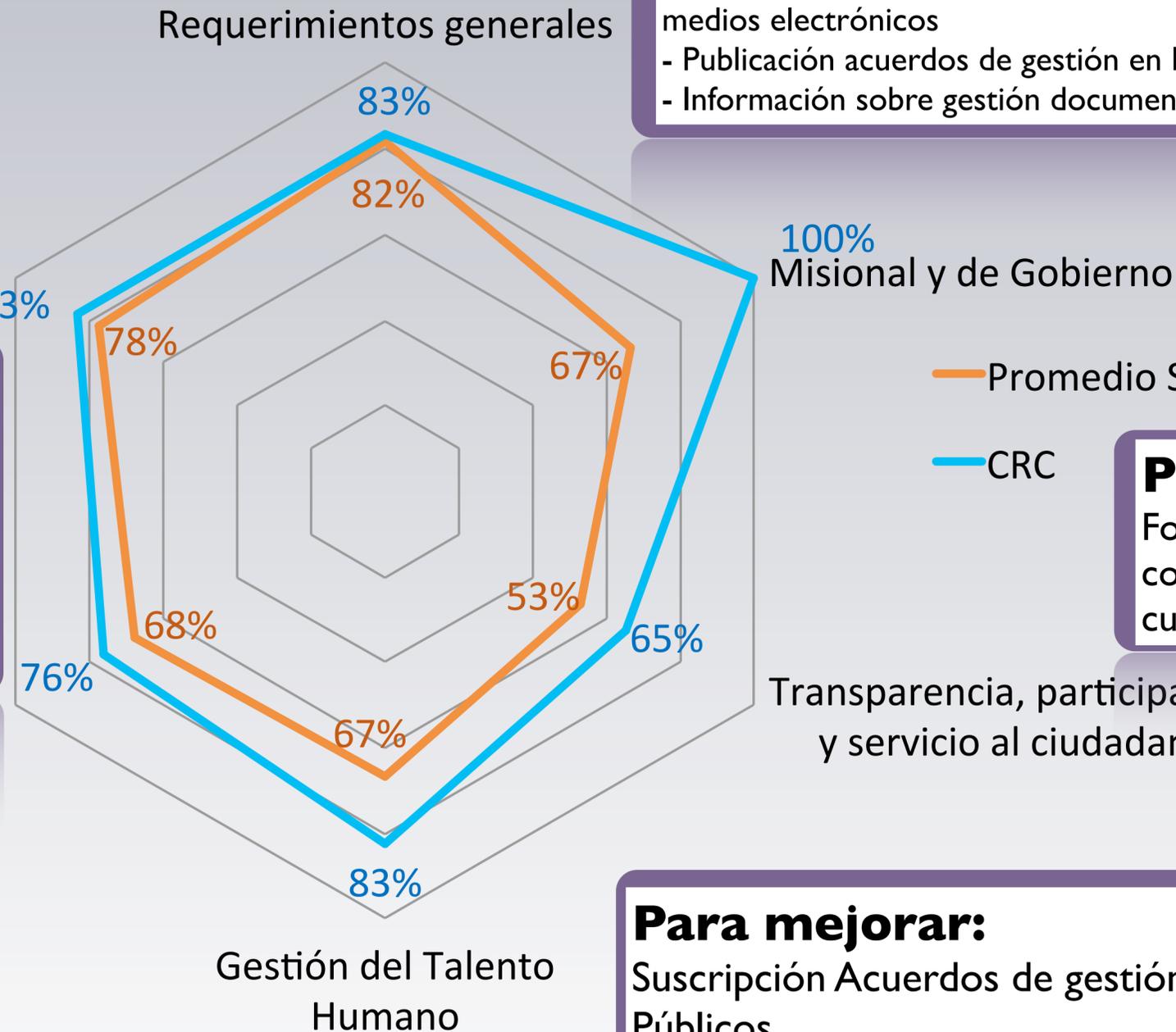
- Racionalización de procesos susceptibles de ser automatizados
- Buenas prácticas para reducir consumo de papel (tamaño documentos)
- Gestión de documentos electrónicos
- Aprobación programa gestión documental en Comité institucional Dlo Administrativo
- Acciones para disposición final de documentos
- Valoración documental permanente
- Plan de recuperación de info ante desastres
- Programa de utilización de recursos tecnológicos
- Servicio de Intercambio de información - Manual Interoperabilidad GEL
- Acuerdos de niveles de servicio para trámites
- Certificaciones en línea que no son trámites



# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC



## % Avance 1T CRC



### Para mejorar:

- Publicación distribución proyectos de inversión en medios electrónicos
- Publicación acuerdos de gestión en la página web
- Información sobre gestión documental en la web

### Para mejorar:

- Valoración documental permanente
- Programa de utilización de recursos tecnológicos
- Servicio de Intercambio de información - Manual Interoperabilidad GEL
- Implementación Ventanilla única de trámites
- Certificaciones en línea que no son trámites

### Para mejorar:

Formulación de plan de mejoramiento como resultado de la rendición de cuentas

### Para mejorar:

Suscripción Acuerdos de gestión de los Gerentes Públicos



# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC



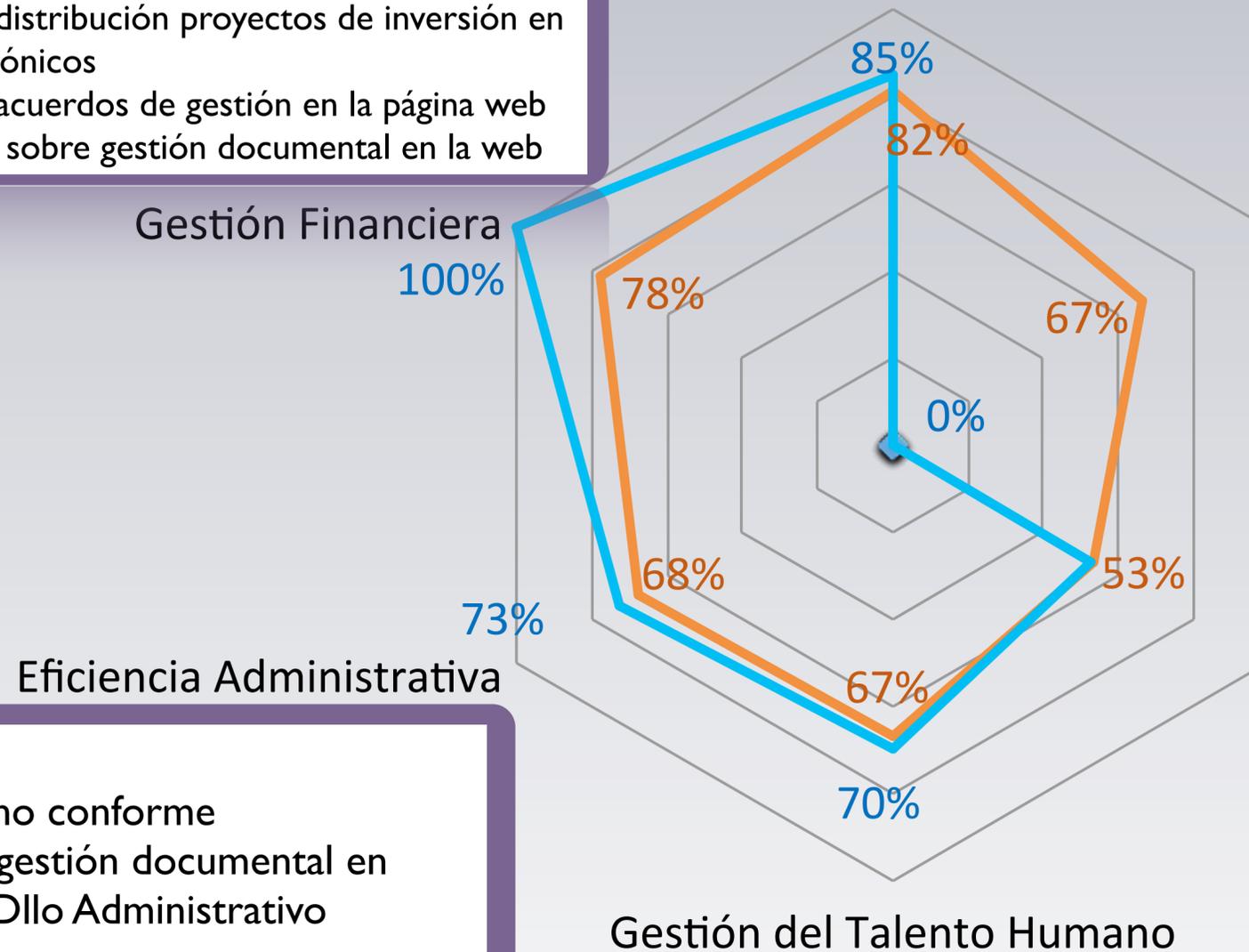
## % Avance 1T RTVC

### Para mejorar:

- Publicación distribución proyectos de inversión en medios electrónicos
- Publicación acuerdos de gestión en la página web
- Información sobre gestión documental en la web

### Requerimientos generales

- Promedio Sector
- RTVC



### Misiónal y de Gobierno

El 0% en la política de Gestión Misiónal y de Gobierno se explica porque en el FURAG sólo existen dos (2) preguntas asociadas a esta política que indagan sobre sí la entidad cuenta con metas SISMEG y sí hay reporte mensual.

### Transparencia, participación y servicio al ciudadano

### Para mejorar:

- Identificación de riesgos de corrupción a partir de info de la ciudadanía
- Seguimiento al Plan Anticorrupción
- versión para dispositivos móviles de la página web
- Suscripción para recibir información a través de telefonía móvil
- Formulación de plan de mejoramiento como resultado de la rendición de cuentas

### Para mejorar:

- Control del producto no conforme
- Aprobación programa gestión documental en Comité institucional Dilo Administrativo
- Transición a IPV.6
- Servicio de Intercambio de información - Manual Interoperabilidad GEL
- Proceso de modernización institucional



# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC



% Avance 1T SPN

## Para mejorar:

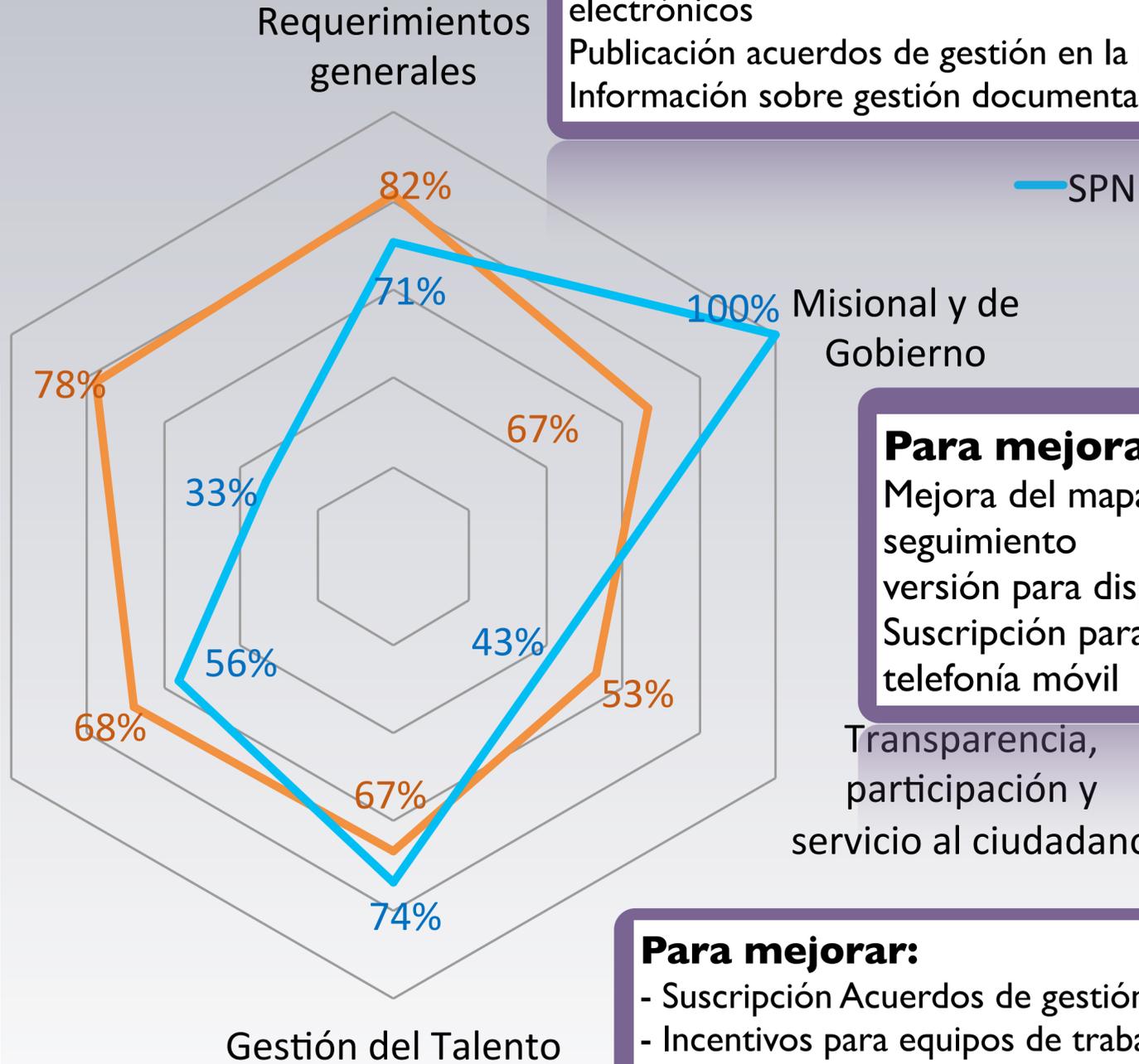
- Publicación distribución proyectos de inversión en medios electrónicos
- Publicación acuerdos de gestión en la página web
- Información sobre gestión documental en la web

Gestión Financiera

## Eficiencia Administrativa

### Para mejorar:

- Aprobación del Programa Anual de Auditoría
- Inclusión del Programa de auditoría en el plan de acción
- Gestión de documentos electrónicos
- Aprobación programa gestión documental en Comité institucional
- Dllo Administrativo
- Inclusión de Gestión de TI en Plan de Acción Anual
- Plan de recuperación de info ante desastres
- Programa de utilización de recursos tecnológicos
- Herramienta para medir usuarios de canales electrónicos
- Transición a IPV.6
- Servicio de Intercambio de información - Manual Interoperabilidad GEL
- Proceso de modernización institucional
- Certificaciones en línea que no son trámites



## Para mejorar:

- Mejora del mapa de riesgos de corrupción por el seguimiento
- versión para dispositivos móviles de la página web
- Suscripción para recibir información a través de telefonía móvil

Transparencia, participación y servicio al ciudadano

## Para mejorar:

- Suscripción Acuerdos de gestión de los Gerentes Públicos
- Incentivos para equipos de trabajo
- Utilización del SIGEP para información de empleo público



# Avance Primer Trimestre 2014 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector TIC

% Avance 1T ANTV

Requerimientos generales

### Para mejorar:

- Caracterización grupos de interés atendidos
- Publicación acuerdos de gestión en la página web
- Información sobre gestión documental en la web



100%

Gestión Financiera

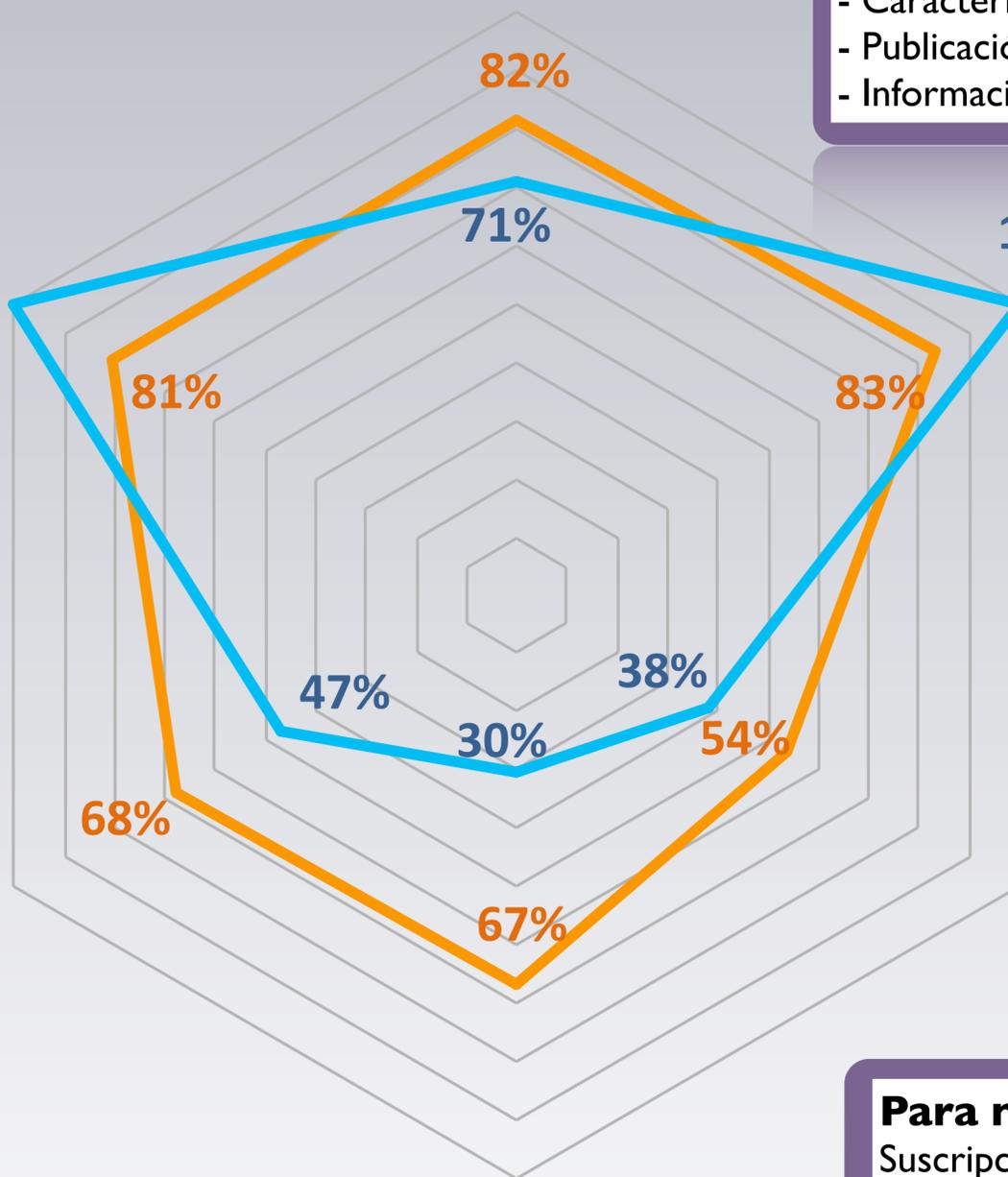
100%

Misional y de Gobierno

### Eficiencia Administrativa

#### Para mejorar:

- Socialización mapa procesos
- Requisitos productos o servicios
- Aprobación del Programa Anual de Auditoría
- Socialización mapa de riesgos
- Control del producto no conforme
- Buenas prácticas para reducir consumo de papel (tamaño documentos)
- Política de Gestión Documental
- Aprobación programa gestión documental en Comité institucional Dlo Administrativo
- Valoración documental permanente
- Plan de recuperación de info ante desastres
- Programa de utilización de recursos tecnológicos
- Sistema de gestión de seguridad de la información
- Servicio de Intercambio de información - Manual Interoperabilidad GEL
- Servicio de Intercambio de información - Manual Interoperabilidad GEL
- Acuerdos de niveles de servicio para trámites
- Implementación Ventanilla única de trámites
- Certificaciones en línea que no son trámites



### Para mejorar:

- Promover participación ciudadana durante el proceso de planeación
- Publicación seguimiento Plan Anticorrupción
- Mejora del mapa de riesgos de corrupción por el seguimiento
- Incluir el plan anticorrupción en el plan de acción
- versión para dispositivos móviles de la página web
- Suscripción para recibir información a través de telefonía móvil
- Formulario electrónico para PQRSD y a través de móviles
- Inclusión de estrategia rendición de cuentas en plan de acción
- Formulación de plan de mejoramiento como resultado de la rendición de cuentas

Transparencia, participación y servicio al ciudadano

### Para mejorar:

- Suscripción Acuerdos de gestión de los Gerentes Públicos
- Incentivos para equipos de trabajo
- Medición del clima laboral
- Planes de mejoramiento individual
- Utilización del SIGEP para información de empleo público

Gestión del Talento Humano